

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«Центр Охраны Труда «Профи»**

**УТВЕРЖДЕНА**  
**Приказом ООО «ЦОТ «Профи»**  
*от 07 декабря 2025 г. №65*

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

Москва, 2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

1. Пояснительная записка
2. Планируемые результаты освоения программы
3. Учебный план.
4. Календарный учебный график
5. Учебные программы дисциплин (разделов, модулей).
6. Организационно-педагогические условия реализации
7. Требования к материально-техническим условиям
8. Оценка качества освоения программы
9. Учебно-методическое обеспечение

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Приказом Министерства образования и науки РФ от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

- Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

- Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Профессиональным стандартом 447 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н (Зарегистрирован 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957).

*Цель реализации программы:* подготовка служащих по профессии «Секретарь-администратор» для выполнения трудовой деятельности в соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н) и получение необходимых компетенций для организационного и документационного обеспечения управления организацией.

*Требования к образованию и обучению:* наличие среднего общего образования или среднего профессионального образования, и/или высшего образования.

**Категория обучающихся:** к освоению программы допускаются лица, имеющие образование не ниже среднего общего образования, и (или) лица, имеющие среднее профессиональное образование, и (или) лица, имеющие высшее образование, достигшие возраста 18 лет.

Трудоемкость обучения составляет 250 академических часов.

**Применяемые образовательные технологии:** при реализации программы в полном объеме используются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

**Особенности реализации программы:** теоретическая подготовка и практические занятия, включая учебную практику, проводятся с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Местом проведения практики может являться рабочее место обучающегося (при его наличии и по согласованию с работодателем) с выполнением заданий, предусмотренных программой.

**Выдаваемый документ:** обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию (квалификационный экзамен), выдается **свидетельство о профессии рабочего, должности служащего** с присвоением квалификации «Секретарь-администратор».

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы у слушателя должны быть сформированы **профессиональные компетенции (ПК)**, соответствующие основным обобщенным трудовым функциям (ОТФ) профессионального стандарта 447 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»:

**ПК 1.** Выполнять работы по организационному обеспечению деятельности организации.

**ПК 2.** Выполнять работы по документационному обеспечению деятельности организации.

### *2.1. Перечень трудовых действий, умений и знаний*

В результате освоения программы обучающийся должен быть готов к выполнению следующих трудовых действий:

#### **Трудовые действия:**

- Прием, перенаправление и регистрация телефонных звонков.
- Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.
- Встреча посетителей, получение первичной информации и содействие в организации их приема.
- Ведение журналов (посетителей, разъездов работников, курьеров, маршрутов водителей).
- Учет посетителей и оформление пропусков.
- Прием и передача документов от посетителей руководству и сотрудникам.
- Организация и бронирование переговорных комнат.
- Сервировка чайного (кофейного) стола, приготовление и подача горячих и прохладительных напитков.
- Координация работы курьеров и водителей организации.
- Составление справок и отчетов о разъездах работников.
- Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей.

В результате освоения программы обучающийся должен **уметь:**

- Использовать технические и программные средства для проведения голосовой и видеоконференц-связи.
- Использовать средства коммуникационной оргтехники для приема и передачи информации.
- Вести учетные и регистрационные формы (журналы, справки).
- Устанавливать и поддерживать деловой контакт в процессе личного общения и телефонных переговоров.
- Разрешать и сглаживать конфликтные ситуации в межличностном взаимодействии.
- Соблюдать нормы служебного этикета и правила делового общения.
- Создавать и поддерживать положительный имидж организации.
- Применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- Обеспечивать конфиденциальность и защиту служебной информации.
- Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя.
- Применять современные средства для сбора, обработки и передачи информации.

В результате освоения программы обучающийся должен **знать:**

- Функции, задачи, структуру организации и внешние связи.
- Правила взаимодействия с партнерами, клиентами и средствами массовой информации.
- Правила организации приема посетителей и проведения приемов в офисе.
- Структуру организации и распределение функций между подразделениями.
- Основы этики делового общения и правила речевого этикета.
- Правила сервировки стола, приготовления и подачи напитков.
- Требования охраны труда при работе в офисе.

- Правила защиты конфиденциальной информации и персональных данных.

*Трудовая функция А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации*

<i>Трудовые действия</i>	<p><i>Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации</i></p> <p><i>Регистрация поступающих телефонных звонков</i></p> <p><i>Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону</i></p>
<i>Необходимые умения</i>	<p><i>Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</i></p> <p><i>Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</i></p> <p><i>Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</i></p> <p><i>Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</i></p> <p><i>Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</i></p> <p><i>Соблюдать служебный этикет</i></p>
<i>Необходимые знания</i>	<p><i>Функции, задачи, структура организации, ее связи</i></p> <p><i>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</i></p> <p><i>Этика делового общения</i></p> <p><i>Правила речевого этикета</i></p> <p><i>Требования охраны труда</i></p> <p><i>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</i></p>
<i>Другие характеристики</i>	-

*Трудовая функция А/02.3 Организация работы с посетителями организации*

<i>Трудовые действия</i>	<i>Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками Ведение журнала записи посетителей Учет посетителей и оформление пропусков Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)</i>
<i>Необходимые умения</i>	<i>Общаться с посетителями Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации Вести учетные формы, использовать их для работы Создавать положительный имидж организации Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Применять информационно-коммуникационные технологии Обеспечивать конфиденциальность информации</i>

<i>Необходимые знания</i>	<i>Правила организации приема посетителей</i> <i>Правила делового общения</i> <i>Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</i> <i>Правила организации приемов в офисе</i> <i>Правила сервировки чайного (кофейного) стола</i> <i>Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</i> <i>Этика делового общения</i> <i>Правила речевого этикета</i> <i>Требования охраны труда</i> <i>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</i>
<i>Другие характеристики</i>	-

*Трудовая функция А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций*

<i>Трудовые действия</i>	<i>Ведение журнала разъездов работников организации</i> <i>Координация работы курьеров и водителей организации</i> <i>Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей</i> <i>Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации</i>
<i>Необходимые умения</i>	<i>Составлять и вести учетные документы</i> <i>Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</i> <i>Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</i> <i>Оценивать результаты в рамках поставленных задач</i> <i>Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</i>

<i>Необходимые знания</i>	<i>Правила речевого этикета Этика делового общения Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</i>
<i>Другие характеристики</i>	-

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Цель реализации программы:** подготовка служащих по профессии «Секретарь-администратор» для выполнения трудовой деятельности в соответствии с профессиональным стандартом.

**Срок обучения:** 250 академических часов.

**Форма обучения:** заочная.

**Применяемые образовательные технологии:** электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

**Режим занятий:** определяется индивидуальным учебным планом обучающегося.

№ модуля	Краткое содержание модуля	Всего часов	В том числе		Форма контроля и промежуточной аттестации
			Теория/ лекции/ самостоятельное изучение	Практические занятия	
1	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>198</b>			
1.1.	Введение в профессию	14	14		
1.2.	Охрана труда	10	10		
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	30	30		
1.4.	Документационное обеспечение управления	28	28		
1.5.	Организационное обеспечение управления	28	28		
1.6.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	30	30		

1.7.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	30	30		
1.8.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	28	28		
2	Тестирование по теоретической части			2	тестирование
3	Стажировка (практическая подготовка)	<b>48</b>		48	
	<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<b>2</b>		2	экзамен
<b>Итого:</b>		<b>250</b>			



## **5. УЧЕБНЫЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (РАЗДЕЛОВ, МОДУЛЕЙ).**

Программа включает следующие обучающие темы/модули /части/разделы:

### **Учебная программа модуля 1. Введение в профессию**

- Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.
- Краткая история секретарского дела.
- Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря.
- Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации.
- Информация, ее виды и свойства.
- Информационные барьеры.
- Информационные потоки в организации.

### **Учебная программа модуля 2. Охрана труда.**

- Общие требования охраны труда.
- Требования охраны труда перед началом работы.
- Требования охраны труда во время работы.
- Требования охраны труда в аварийных ситуациях.
- Требования охраны труда по окончании работ.

### **Учебная программа модуля 3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности.**

- Определение нормативно-правового акта.
- Состав управленческих документов.
- Понятие систем документации.

- Отнесение документов к той или иной системе документации, начиная с разделения всех документов на официальные документы и документы личного прохождения.

- Виды документов в каждой системе документации.

- Определение понятий «унификация» и «стандартизация».

- Унифицированные системы документации.

- Понятие и назначение общероссийских классификаторов: Общероссийского классификатора управленческой документации, Общероссийского классификатора предприятий и организаций, Общероссийского классификатора продукции.

- Государственные стандарты: ГОСТ 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. ГОСТ 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).

- Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".

- "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299)

#### **Учебная программа модуля 4. Документационное обеспечение управления.**

- Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).

- Понятие и виды бланков ОРД.

- Требования к оформлению бланков.

- Состав реквизитов ОРД.

- Требования к оформлению реквизитов.

- Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.

- Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.

- Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка.

- Виды писем.

- Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.

- Прием и первичная обработка входящих документов.

- Регистрация документов.

- Прохождение внутренних документов.

- Обработка исходящих документов.

- Контроль исполнения документов.

- Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.

- Оперативное хранение документов.

### **Учебная программа модуля 5. Организационное обеспечение управления.**

- Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

- Основные функции секретаря по обеспечению бездокументному обеспечению управления.

- Организация телефонных переговоров.

- Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков.

- Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз.

- Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

- Планирование рабочего времени руководителя.

- Планирование рабочего времени секретаря.

- Координирование работы сотрудников организации

### **Учебная программа модуля 6. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации.**

- Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации.
- Виды конфиденциальной информации.
- Персональные данные.
- Служебная тайна.
- Профессиональная тайна.
- Коммерческая тайна.
- Определение состава конфиденциальных документов.
- Документирование конфиденциальной информации.
- Организация работы с конфиденциальными документами.
- Учет конфиденциальных документов.
- Принципы защиты информации.
- Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.
- Потенциальные угрозы информационной безопасности.

### **Рабочая программа модуля 7. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления.**

- Средства оргтехники; определение, назначение, классификация.
- Требования безопасности труда.
- Помещение для управленческих служб, его оснащение
- Средства составления оригиналов документов
- Средства копирования и оперативного размножения документов.
- Средства связи
- Средства хранения, поиска и транспортирования документов
- Средства обработки документов
- Диктофонная техника
- Вычислительные средства оргтехники.
- Пакет прикладных программ Microsoft Office.
- Текстовый процессор Microsoft Word.
- Табличный процессор Microsoft Excel.

- Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.
- Персональный коммуникатор Microsoft Outlook.
- Приложение для управления базами данных Microsoft Access.

### **Учебная программа модуля 8. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.**

- Сущность, функции и структура общения.
- Виды и формы делового общения.
- Качества, необходимые для результативного делового общения (образованность, коммуникабельность, общая культура, понимание психологии людей); их значение. Значение знаний определенных норм и правил общения. Деловые беседы. Деловые переговоры.

- Культура деловых совещаний.
- Особенности общения с иностранными партнерами.
- Конфликты в деловой среде, их типология.
- Разрешение конфликтов.
- Этикет телефонных переговоров.
- Культура деловой переписки.
- Прием и общение с посетителями.
- Подарки, сувениры.
- Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

## **Тематический план прохождения производственной практики:**

### **Раздел 1. Общее знакомство с организацией и службой документационного обеспечения управления.**

1. Общее знакомство с организацией, ее Уставом, историей, целями, задачами, структурой, органами управления в организации, функциями подразделений, коллегиальными органами.

2. Знакомство со службой делопроизводства организации, ее функциями, местом в структуре организации, должностным и численным составом работников, распределением обязанностей между ними, основной документацией, регламентирующей работу службы делопроизводства.

3. Составление блок-схемы взаимосвязи службы делопроизводства с другими подразделениями организации.

### **Раздел 2. Составление организационно-распорядительной документации**

1. Ознакомиться с бланками и видами печатей организации, проанализировать их соответствие действующим стандартам (при несоответствии разработать образцы бланков).

2. Проанализировать соответствие текстов основных видов документов организации типовым образцам.

3. Подготовить к изданию 2-3 приказа и распоряжения по направлениям основной деятельности организации.

4. Подготовить к изданию 1-2 приказа по личному составу организации.

5. Составить по 2-3 документа по направлениям основной деятельности организации следующих видов: докладная или служебная записка, письмо, акт, договор, информационная справка, телеграмма (телефонограмма).

6. Принять участие (по возможности) в работе коллегиального органа и оформить протокол заседания.

7. В кадровой службе организации ознакомиться с трудовыми книжками, личными делами и личными карточками сотрудников, порядком их оформления и последующей работы с ними.

### **Раздел 3. Организация документооборота и службы документационного обеспечения управления:**

1. Проанализировать наличие в организации внутренних регламентирующих документов по делопроизводству и их соответствие нормативной базе образовательной организации (инструкция по делопроизводству в организации, положение о службе образовательной организации, положение об архиве организации, положение об экспертной комиссии, табель форм документов организации, альбом основных видов и форм документов, создаваемых в организации).

2. Изучить должностные инструкции сотрудников службы образовательной организации и их соответствие унифицированным формам. Проанализировать рациональность распределения обязанностей между сотрудниками службы образовательной организации.

3. Рассчитать нормативный состав службы образовательной организации и фактическую загруженность сотрудников на основе нормативов времени на работы по образовательной организации.

4. Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.

5. Составить справку об объеме и составе документооборота организации за месяц.

6. Составить оперограммы движения основных видов документов в организации (входящих, исходящих, внутренних). Проанализировать соответствие документопотоков требованиям прямооточности, краткости пути, оперативности, минимальности затрат времени и труда и др.

7. Изучить формы и порядок регистрации документов в организации. Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов с учетом нормативов на делопроизводственные операции (не менее 10 документов каждого вида).

8. Охарактеризовать справочно-информационные картотеки организации и порядок их формирования. Описать классификационные

справочники (классификаторы), используемые для организации поисковой системы по документам. Дополнить картотеки самостоятельно составленными регистрационными карточками.

9. Проанализировать структуру сроковой картотеки, порядок определения сроков исполнения документов в организации, заполнить карточки для сроковой картотеки, провести операции постановки на контроль, снятия с контроля, текущего контроля за сроками исполнения документов. Составить сводку итогового контроля за месяц.

10. Познакомиться с номенклатурой дел организации и ее подразделений, проанализировать правильность ее оформления.

11. Принять участие в формировании и оформлении дел. Проанализировать правильность группировки документов в делах.

12. Составить блок-схему технологического цикла передачи дел в архив и выделения документов к уничтожению в организации.

13. Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации.

14. При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления документами в организации выполнить задания с использованием этих систем.

#### **Раздел 4. Организационное обеспечение деятельности организации:**

1. Проанализировать структуру рабочего времени руководителя и секретаря.

2. Ознакомиться с порядком приема посетителей (работа в приемной руководителя).

3. Ознакомиться и проанализировать ведения служебных телефонных переговоров в соответствии с этическими и психологическими правилами и требованиями (описать и привести примеры).

4. Ознакомиться с практикой проведения деловых бесед, определение их особенностей.

5. Ознакомиться с практикой проведения деловых совещаний (привести примеры). Определить роль секретаря в подготовке совещаний.

6. Ознакомиться с практикой проведения деловых встреч, приемов и презентаций.

7. Ознакомиться с порядком подготовки поездок и командировок сотрудников и руководителя

## **6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля) и/или области профессиональной деятельности.

Квалификация педагогических работников соответствует требованиям, установленным **Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих** (раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов учреждений высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования») и/или **профессиональным стандартом «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования»** (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 608н).

### **Требования к педагогическим работникам:**

- Наличие высшего образования или среднего профессионального образования **в области, соответствующей профессиональной деятельности по осваиваемой профессии «Секретарь-администратор»** (документационное обеспечение управления, управление персоналом, делопроизводство, офис-менеджмент и т.п.).

- Наличие высшего образования или среднего профессионального образования **в области образования и педагогики** и дополнительной профессиональной переподготовки в области, соответствующей профессиональной деятельности по осваиваемой профессии.

- Наличие высшего образования или среднего профессионального образования и **дополнительного профессионального образования (повышение квалификации, переподготовка) по методике преподавания** в профессиональном образовании.

При подборе кадрового состава предпочтение отдается преподавателям, имеющим стаж педагогической деятельности и опыт практической работы в

области организационного и документационного обеспечения управления организацией.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ УСЛОВИЯМ**

Реализация программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий обеспечивается электронной информационно-образовательной средой (ЭИОС) Организации.

ЭИОС предоставляет обучающимся возможность доступа к учебным планам, рабочим программам, электронным образовательным ресурсам, а также обеспечивает фиксацию хода образовательного процесса и результатов промежуточной и итоговой аттестации.

### **Технические средства обеспечения образовательного процесса:**

- **Платформа дистанционного обучения:** Образовательный портал, доступный по адресу: <https://sdo.gk-profi.ru/>
- **Средства проведения онлайн-занятий:** Программное обеспечение для проведения аудио- и видеоконференций Яндекс Телемост.
- **Программное обеспечение:** для полноценного освоения программы обучающемуся необходимо обеспечить наличие совместимого программного обеспечения, включая операционную систему, офисный пакет для работы с документами (Microsoft Office или аналогичный) и программу для просмотра PDF-файлов (Adobe Acrobat Reader или аналогичную).

**Условия доступа:** Каждому обучающемуся на весь период обучения предоставляется индивидуальный неограниченный доступ к ЭИОС, включающей электронную библиотеку и все необходимые образовательные ресурсы. Доступ предоставляется с любого устройства, имеющего подключение к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Учетные данные для доступа в ЭИОС (логин и пароль) направляются обучающемуся с использованием защищенных каналов связи на указанный им адрес электронной почты, внесенный в личное дело.

## **8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена проводится с целью проверки сформированности профессиональных компетенций и готовности обучающегося к выполнению трудовых функций в соответствии с профессиональным стандартом.

**Порядок проведения квалификационного экзамена:**

Квалификационный экзамен включает в себя:

1. Проверку теоретических знаний в пределах требований, указанных в профессиональном стандарте.
2. Выполнение практической квалификационной работы (задания), соответствующей основным трудовым функциям.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей и/или их объединений.

**Формы проведения итоговой аттестации:**

Итоговая аттестация проводится с применением дистанционных образовательных технологий через электронную информационно-образовательную среду Организации, доступную по адресу: <https://sdo.gk-profi.ru/>

При проведении итоговой аттестации обеспечивается идентификация личности обучающихся и контроль за самостоятельностью выполнения заданий в порядке, установленном локальным нормативным актом Организации.

**Порядок пересдачи:** Обучающиеся, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие неудовлетворительный результат, имеют право на повторное прохождение итоговой аттестации. Сроки и порядок пересдачи определяются Организацией.

Для обучающихся, не прошедших итоговую аттестацию по уважительной причине (подтвержденной документально), срок прохождения аттестации продлевается без отчисления.

**Выдача документов:** Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего установленного образца. Лицам, не прошедшим итоговую

аттестацию или освоившим часть программы, выдается справка об обучении установленного Организацией образца.

**Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена:**

1. Что включает в себя документационное обеспечение управления (ДОУ)?

- а) Только хранение документов
- б) Только печать документов
- в) Создание, оформление, обработку, хранение и использование документов
- г) Только передачу информации устно

2. Каким свойством должна обладать качественная информация?

- а) Обязательно быть краткой
- б) Достоверностью
- в) Предвзятостью
- г) Запутанностью

3. Какая мера профилактики снижает риск утомления зрения?

- а) Использование неисправных ламп
- б) Работа без перерывов
- в) Гимнастика для глаз и правильная освещенность
- г) Применение любых очков без назначения

4. Какое расстояние должно быть между глазами и монитором?

- а) 20–30 см
- б) 30–40 см
- в) 50–70 см
- г) 80–100 см

5. Что относится к бланку конкретного вида документа?

- а) Универсальный лист для любых документов
- б) Черновик без реквизитов

- в) Бланк письма с обязательным словом «ПИСЬМО»
- г) Общий бланк для протоколов

6. Какой тип организационной структуры сочетает линейное и функциональное управление?

- а) Линейная
- б) Функциональная
- в) Матричная
- г) Дивизиональная

7. Что относится к персональным данным?

- а) Дата создания компании
- б) Финансовая отчетность фирмы
- в) Паспортные данные, адрес, семейное положение
- г) План маркетинговой кампании

8. Какое правило телефонного этикета верно?

- а) Долго не отвечать на звонок
- б) Прерывать собеседника
- в) Говорить слишком тихо или громко
- г) Представляться при ответе и соблюдать вежливость

9. Какое качество является важным для руководителя с точки зрения психологии управления?

- а) Агрессивность
- б) Эмпатия и умение слушать
- в) Безразличие
- г) Недоверие к подчинённым

10. Что является основным требованием к деловой речи?

- а) Использование образных сравнений

- б) Точность и ясность изложения
- в) Сложные метафоры
- г) Эмоциональные восклицания

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 1**

### *БЛОК 1*

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.
11. Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на основании заявления.

### *БЛОК 2 (ситуационные задачи).*

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

2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?

3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?

4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.

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

6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?

7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?

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

9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?

10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?

*БЛОК 3. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.*

1. Встреча прошла с большим интересом.

2. Я заметил характерную ему ошибку.

3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работе.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

*БЛОК 4. Выделите правила эксплуатации и технического обслуживания оргтехники (перечислите цифры).*

1. Ежедневно после работы протирать корпус фланелевой тряпочкой, закрывать футляром или чехлом.
2. Подключать внешние устройства ПК надо во время его работы.
3. Протирать только ветошью, смоченной в теплой воде, или специальными предназначенными средствами
4. Нажимать на клавиши клавиатуры нужно с силой, чтобы был лучший опечаток.
5. Следить, чтобы не попадали прямые солнечные лучи.
6. При замятии бумаги в принтере осторожно вынимать лист бумаги, предотвращая разрыв листа.

7. Тушить электропроводку и электрооборудование необходимо водой и химически пенными огнетушителями.

8. Оберегать от пыли и грязи.

#### *БЛОК 5.*

*1) Оформите электронный журнал регистрации документов по заданному алгоритму.*

1. Создайте табличный файл «ПП Фамилии».

2. Назовите лист 1 «Входящие», лист 2 – «Исходящие», лист 3 – «Внутренние».

3. Создайте на листе «Входящие» таблицу из 9 колонок:

- Номер записи.
- Дата документа.
- Индекс документа.
- Корреспондент.
- Номер исходящего документа
- Краткое содержание.
- Исполнитель.
- Срок исполнения.
- Отметка об исполнении.

*2) Выделите общие требования к содержанию текстов служебных документов.*

1. Текст должен содержать достоверную и аргументированную информацию, т.е. основываться на фактах (событиях).

2. Текст должен противоречить законодательству, нормативно-правовым актам и организационно-распорядительным документам.

3. Информационная емкость содержания документа обеспечивается объемом (количеством слов) документа.

4. Составление проекта содержания должно начинаться с изучения существа вопроса (направления) деятельности предприятия, излагаемого в управленческом документе.

5. Справочные материалы при составлении проекта документа не изучают.

6. Подготовка (составление) текста управленческого документа производится с соблюдением общих (для соответствующего вида документов) синтаксических правил.

7. Текст документов пишут на национальном языке субъекта РФ, независимо от адресата.

8. При изложении управленческих документов следует избегать употребления формулировок, порождающих различные толкования.

9. Рекомендуется пользоваться преимущественно простыми предложениями, свободными от лишних слов, не вносящими ничего нового в смысл.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**

### **Нормативные документы:**

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);
2. Приказ Министерства образования и науки РФ от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
3. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
4. Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
5. Профессиональный стандарт 447 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. N 333н (Зарегистрирован 15 июля 2020 года, регистрационный N 58957).
6. ГОСТ Р 7.0.97-2025 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
7. ГОСТ Р 7.0.8-2013. СИБИБД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

### **Основная литература:**

1. Беляков, Г.И. Пожарная безопасность: учебное пособие для вузов / Г.И.Беляков. – Москва: Издательство Юрайт, 2022 – 143 с. – (Высшееобразование).–ISBN№978-5-534-09831-0.–Текст: электронный// Образовательная платформа Юрайт [сайт].–URL: <https://urait.ru/bcode/490053>

2. Волгина, И. В. Офис-менеджер [Текст] : практическое пособие / И. В. Волгина. — 2-е издание — Москва: Дашков и К°, 2016.— 452 с.
3. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для вузов / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06787-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492786>
4. Дворовенко, О. В. Информационное обеспечение управления. Практикум: учебное пособие для вузов / О. В. Дворовенко. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 122 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14439-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496995>
5. Документоведение : учебник и практикум для вузов / под редакцией Л. А. Дорониной. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19110-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560108>
6. Кабашов С. Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях : словарь-справочник / Кабашов С. Ю., Асфандиярова И. Г. - Уфа : БАГСУ, 2007. - 218 с.; 20 см. - (Серия: библиотека "Практика муниципального управления" / Упр. по делам арх. при правительстве Респ. Башкортостан, ГОУ ВПО "Башкирская акад. гос. службы и упр. при Президенте Респ. Башкортостан"; Вып. № 5).; ISBN 978-5-900790-98-5
7. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349> (дата обращения: 19.09.2025).
8. Корнеев, И. К. Конфиденциальное делопроизводство: учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и

доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 46 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18511-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568572>

9. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 425 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20025-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581141>

10. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>

11. Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Н.Н. Мехтиханова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022 — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN№ 978-5-534-13047- 8 — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495336>

12. Павловская, О. Ю. Правовое обеспечение кадрового делопроизводства: учебное пособие для вузов / О. Ю. Павловская. — Москва: Издательство Юрайт, 2022 — 213с.— (Высшее образование). — ISBN№ 978-5-534-11565-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495918>

13. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов [Текст] : учебное пособие / О. П. Сологуб. - 8-е изд., стер. - Москва : Изд-во Омега-Л, 2013. - 206, [1] с. : табл.; 20 см. - (Библиотека высшей школы).; ISBN 978-5-370-02592-1

14. Тощенко Ж. Т. Социология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ж. Т. Тощенко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 303 с.

15. Чертыковцев, В. К. Организация человеко-машинного взаимодействия : учебник для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 111 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20087-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557544>

#### **Интернет- ресурсы:**

1. <https://sekretarskoe-delo.ru/> - Профессиональный журнал о тонкостях секретарского дела.

2. <https://www.sekretariat.ru/> - Справочник Секретаря и Офис-менеджера

3. <http://garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»

4. <http://consultant.ru> – Справочная правовая система «КонсультантПлюс»