

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВИСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Центр опережающей профессиональ-
ной подготовки

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по дополнительному
образованию ФГБОУ ВО Ставро-
польский ГАУ, профессор



О.М. Лисова

2025 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**Программа профессиональной подготовки по должности служащего
«Секретарь-администратор»**

Код, квалификация: Секретарь-администратор

Уровень квалификации: 3

Срок обучения: 6 месяцев

Форма обучения: очная

г. Ставрополь, 2025 год

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Основная программа профессионального обучения (профессиональная подготовка по профессиям рабочих, должностям служащих) «Секретарь-администратор» рассмотрена и утверждена учебно-методической комиссией Центра опережающей профессиональной подготовки (протокол №__ от __.__. 2025г.).

Программа реализуется в рамках:

– Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказа от 26.08.2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– на основании бессрочной лицензии Л035-00115-26/00120581, выданной 20.01.2016г. Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации (раздел Профессиональное обучение»);

– требований профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 г. № 333н), трудовые функции:

– А/01.3 – Прием и распределение телефонных звонков организации;

– А/02.3 – Организация работы с посетителями организации;

– А/03.3 – Выполнение координирующих и обеспечивающих функций, а

именно **необходимые умения:**

составление и ведение учетных документов;

применение средств коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;

применение современных средств сбора, обработки и передачи информации;

осуществление контроля исполнения поручений руководителя сотрудниками;

структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;

необходимые знания:

правила речевого этикета;

этика делового общения;

требования охраны труда.

Трудоемкость обучения (час.)

Теоретическое обучение	48
Профессиональный цикл	90
Самостоятельная работа	46
Итоговая аттестация	4
ВСЕГО:	144

Целью реализации программы является формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и навыков по профессии «Секретарь-администратор» в рамках 3 уровня квалификации по виду профессиональной деятельности «Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм», предусмотренного профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», с присвоением 3 квалификационного разряда.

Слушатель, успешно завершивший обучение по программе, должен решать следующие **профессиональные задачи в производственно-технологической деятельности:**

- составление и ведение учета документов и регистрация входящих и исходящих писем;
- контроль исполнения поручений руководства;
- владение навыками работы с компьютером, оргтехникой (принтеры, сканеры, факсы);
- использование специализированных офисных программ (MS Office);
- организация встреч, переговоров;
- взаимодействие с посетителями, клиентами, партнерами;
- перенаправление и регистрация поступающих телефонных звонков.

Форма обучения, сроки обучения, объём часов, режим обучения

Форма обучения: очная.

Сроки обучения: 6 месяцев/24 недели

Объём часов: 144 часа.

Режим обучения – 2 часа в день / 3 дня в неделю

Категория обучающихся

Слушателями программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» могут являться лица различного возраста, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России (при необходимости слушатели предъявляют врачебное свидетельство о состоянии здоровья с разрешением работы по профессии «Секретарь-администратор».

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Общая краткая характеристика программы

Основная программа профессионального обучения по профессии: «Секретарь-администратор» направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения профессионального вида деятельности, приобретение новой квалификации по профессии «Секретарь-администратор» и регламентирует: цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации учебного процесса, а также оценку качества подготовки выпускника по данной профессии. Программа включает в себя: примерный учебный план, календарный учебный

график, дисциплины (модули), а также оценочные и методические материалы.

Область профессиональной деятельности:

- административный и иной исполнительный среднетехнический персонал;
- секретари (общего профиля);
- служащие в приемной (общего профиля).

Объекты профессиональной деятельности:

- Организационное и документационное обеспечение деятельности организации.

Выпускник, освоивший программу профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор», должен быть готов к выполнению основного вида деятельности: Организационное и документационное обеспечение деятельности организации.

Присваиваемая квалификационная категория (разряд): 3.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ

В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы компетенции:

Вид деятельности	Перечень новых компетенций	Знания	Умения	Навыки
Организационное обеспечение деятельности организации	ПК - 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации (А/01.3)	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации. Этика делового общения.	Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков.
	ПК - 1.2 Организация работы с посетителями организации (А/02.3)	Правила организации приема посетителей. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами. Этика делового общения.	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации. Применять информационно-коммуникационные технологии.	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками.
Документационное обеспечение деятельности организации	ПК – 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций (А/03.3)	Правила речевого этикета. Этика делового общения. Требования охраны труда. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами.	Составление и ведение учетных документов; Применение средств коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; Применение современных средств сбора, обработки и передачи информации; Осуществление контроля исполнения поручений	Составления и ведения учетных документов; Применения средств коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; Применения современных средств сбора, обработки и передачи информации; Осуществления контроля исполнения поручений

			руководителя сотрудниками; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;	руководителя сотрудниками; Структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
--	--	--	---	--

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ

Результаты обучения (предмет оценивания) <i>(профессиональные компетенции по виду деятельности)</i>	Основные критерии оценки результата*
ПК - 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации	1.Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференцсвязи 2.Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации 3.Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы 4.Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
ПК - 1.2 Организация работы с посетителями организации	1.Общаться с посетителями 2.Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации 3.Вести учетные формы, использовать их для работы 4.Создавать положительный имидж организации 5.Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций 6.Применять информационно-коммуникационные технологии 7.Обеспечивать конфиденциальность информации
ПК – 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	1. Составлять и вести учетные документы 2. Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации 3. Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации 4. Оценивать результаты в рамках поставленных задач 5. Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

5. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебный план

основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка по профессиям рабочих, должностям служащих)

«Секретарь-администратор»

№ п/п	Наименование курса / цикла (дисциплины, темы)	Всего часов	Виды учебной нагрузки							Форма ПА/ИА
			Л	ПЗ/ЛБ	УП	ПП	СР	ДО	ПА/ИА	
Теоретическое обучение										
1.	Организация доку- ментационного обес- печения и технологии работы секретаря	48	20	12	-	-	14	-	2	
1.1	Теоретические основы секретарского дела	8	4	2	-	-	2	-	-	
1.2	Основы документи- онного обеспечения деятельности организа- ции	8	4	-	-	-	4	-	-	
1.3	Организация докумен- тооборота в учрежде- нии	14	4	4	-	-	6	-	-	
1.4	Организация текущего хранения документов	4	4	2	-	-	2	-	-	
1.5	Информационно-ком- муникационные техно- логии, используемые в работе с документами	8	4	4	-	-	-	-	-	
1.6.	Прием и распределе- ние телефонных звон- ков организации	6	2	4	-	-	-	-	-	
Промежуточная аттестация		2	-	-	-	-	-	-	2	Зач
2. Профессиональный модуль										
2.	Делопроизводство и современные техно- логии обработки до- кументов	90	28	30	-	-	32	-	2	
2.1	Этика делового обще- ния	20	6	8	-	-	6	-	-	
2.2.	Организация и плани- рование рабочего вре- мени	10	4	4	-	-	2	-	-	
2.3	Этапы документообо- рота в учреждении, маршрутизация доку- ментов	16	4	2	-	-	10	-	-	
2.4	Требования к оформле- нию управленческих документов	12	2	4	-	-	6	-	-	

2.5	Организация работы с электронными документами	28	10	10	-	-	8	-	-	
Промежуточная аттестация		2	-	-	-	-	-	-	2	Зач
3.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4	-	-	-	-	-	-	4	Эк
Объем часов по видам нагрузки			46	44			46		8	
Всего часов			144							

Условные обозначения:

Л - Лекции

ПЗ - практические занятия

ЛБ - лабораторные работы

УП - учебная практика

ПП - производственная практика

СР - самостоятельная работа

ДО - дистанционное обучение

ПА - промежуточная аттестация

ИА - итоговая аттестация

КА - квалификационный экзамен

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график

основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка по профессиям рабочих, должностям служащих)

«Секретарь-администратор»

Период обучения (недели)*	Наименование модуля (раздела, темы)
1-2 неделя	Теоретические основы секретарского дела
2-3 неделя	Основы документационного обеспечения деятельности организации
3-5 неделя	Организация документооборота в учреждении
5-6 неделя	Организация текущего хранения документов
6-8 неделя	Информационно-коммуникационные технологии, используемые в работе с документами. Промежуточная аттестация
9-12 неделя	Этика делового общения
13-15 неделя	Организация и планирование рабочего времени
16-18 неделя	Этапы документооборота в учреждении, маршрутизация документов
19-21 неделя	Требования к оформлению управленческих документов
21-24 неделя	Организация работы с электронными документами. Промежуточная аттестация Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется -в расписании занятий	

7. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ТЕМ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Организация документационного обеспечения и технологии работы секретаря

Тема 1.1. Теоретические основы секретарского дела (8 часов)

Лекция. История развития секретариата и современное состояние профессии. (2 часа)

Возникновение профессии секретаря и эволюция секретариата. Современные требования к профессии секретаря-администратора. Роль секретаря в обеспечении эффективной работы организации.

Самостоятельная работа (2 часа)

Функциональные обязанности секретаря. Особенности работы с руководителем и сотрудниками. Координация внутренних коммуникаций и управление рабочим временем.

Лекция. Правовые основы деятельности секретаря. (2 часа)

Законодательные нормы, регулирующие деятельность секретаря. Внутренняя документация организаций и правила ее оформления. Регламентация работы с конфиденциальной информацией.

Практическое занятие (2 часа)

Оформление распорядительных документов согласно установленным нормам.

Тема 1.2 Основы документационного обеспечения деятельности организации (8 часов)

Лекция. Введение в систему документационного обеспечения управления (2 часа)

Нормативные правовые основы документационного обеспечения управления. Классификация документов и видов делопроизводства.

Самостоятельная работа (2 часа)

Описание трех разных видов документов по следующей схеме:

Параметр	Вид документа № 1	Вид документа № 2	Вид документа № 3
Назначение документа			
Форма документа			
Срок хранения			

Лекция. Документационное обеспечение деятельности организации (2 часа)

Понятие и виды документов. Порядок регистрации и движения документов. Хранение документов.

Самостоятельная работа (2 часа)

Составление реестра документов. Маршрутизация документов. Правила хранения документов.

Тема 1.3 Организация документооборота в учреждении (14 часов)

Лекция. Стадии жизненного цикла документа (2 часа)

Создание и первичное оформление документа. Регистрация и учет поступивших документов. Маршрутизация и обработка документов. Исполнение и контроль документов.

Практическое занятие (2 часа)

Обработка поступивших документов. Регистрация. Исполнение и контроль документов.

Самостоятельная работа (2 часа)

Создание и первичное оформление документа. Регистрация и учет поступивших документов.

Лекция. Формы и средства организации документооборота (2 часа)

Традиционный бумажный документооборот. Смешанный (гибридный) документооборот. Электронный документооборот. Преимущества и недостатки каждой формы.

Практическое занятие (2 часа)

Оптимизация документооборота в организации.

Самостоятельная работа (4 часа)

История развития документооборота (2 часа)

Особенности организации документооборота (2 часа)

Тема 1.4 Организация текущего хранения документов (4 часа)

Лекция. Организация хранения документов (2 часа)

Категории документов и сроки их хранения. Номенклатуры дел и инструкции по формированию дел. Юридически значимое уничтожение документов.

Практическое занятие (2 часа)

Определение категорий документов и сроков их хранения.

Процедура юридического уничтожения документов.

Самостоятельная работа (2 часа)

Требования, предъявляемые к организации текущего хранения документов согласно российскому законодательству.

Тема 1.5 Информационно-коммуникационные технологии, используемые в работе с документами (8 часов)

Лекция. Информационная безопасность в документообороте (2 часа)

Угрозы безопасности информации и риски атак хакеров. Методы защиты данных и аутентификации пользователей. Шифрование, резервное копирование и восстановление данных.

Практическое занятие (2 часа)

Определение возможных угроз и последствия нарушений конфиденциальности документов.

Лекция. Будущие тенденции и инновации в технологиях документооборота (2 часа)

Искусственный интеллект и машинное обучение в анализе документов.

Практическое занятие (2 часа)

Распознавание текста и извлечение данных из скан-копий документов.

Тема 1.6. Прием и распределение телефонных звонков организации (6 часов)

Лекция. Организация процесса приема звонков (2 часа)

Основные этапы обработки звонка: поднятие трубки, приветствие клиента, определение цели обращения, перенаправление или решение вопроса. Типология обращений клиентов: информационные запросы, жалобы и претензии, консультации. Особенности восприятия клиентом голосового контакта: эмоциональный фон разговора, важность первого впечатления, правила этикета в телефонных переговорах.

Практическое занятие (4 часа)

Приветствие и установление контакта с абонентом. Определение целей обращения (2 часа)

Распределение звонков и передача информации сотрудникам организации (2 часа)

Тема 2.1. Этика делового общения (20 часов)

Лекция. Эффективная коммуникация в устной форме (2 часа)

Активное слушание и обратная связь. Умение говорить ясно и убедительно. Приемы влияния и убеждения в переговорах.

Практическое занятие (4 часа)

Концентрации внимания и запоминание деталей при активном слушании (2 часа)

Техника ясного выражения мыслей и аргументации, приемы эффективного влияния и убеждения в переговорном процессе (2 часа)

Самостоятельная работа (2 часа)

Основы эффективной коммуникации

Лекция. Этика письменного делового общения (2 часа)

Правила написания официальных писем и сообщений. Стандарты оформления электронной почты. Этикет переписки в социальных сетях и мессенджерах.

Практическое занятие (4 часа)

Написание сопроводительного письма, письма-приглашения (2 часа)

Нормы этикета и культура общения в интернете. Создание коротких объявлений (рекламные посты, приглашение на мероприятие) (2 часа)

Самостоятельная работа (2 часа)

Характеристики делового письма, этапы подготовки делового письма.

Лекция. Конфликты и стрессы в деловой среде (2 часа)

Причины и природа конфликтов. Стратегии урегулирования разногласий. Саморегуляция и снижение стресса в условиях конфликта.

Самостоятельная работа (2 часа)

Кейс-анализ ситуации конфликта.

Тема 2.2 Организация и планирование рабочего времени (10 часов)

Лекция. Введение в организацию рабочего времени (2 часа)

Рабочее время, его роль в трудовой деятельности. Планирование рабочего времени для повышения эффективности труда (2 часа)

Самостоятельная работа (2 часа)

Виды рабочего времени. Методы планирования рабочего времени.

Лекция. Рациональный распорядок рабочего времени (2 часа)

Структура рабочего дня: утреннее планирование, приоритеты задач. Взаимодействие с руководителем и подчиненными в координации рабочего времени.

Практическое занятие (4 часа)

Планирование рабочего времени руководителя (2 часа)

Планирование рабочего времени секретаря. Координирование работы сотрудников организации (2 часа)

Тема 2.3. Этапы документооборота в учреждении, маршрутизация документов (14 часов)

Лекция. Основы документооборота и понятие маршрута движения документов (2 часа)

Понятие и цели документооборота. Классификация маршрутов движения документов. Основные участники документооборота и их функциональные обязанности.

Самостоятельная работа (4 часа)

Входящие, исходящие, внутренние документы.

Этапы прохождения документов и схемы маршрутов.

Лекция. Ход исполнения документов и контроль исполнения (2 часа)

Особенности текущего и оперативного исполнения документов. Порядок осуществления промежуточного и конечного контроля исполнения. Пути ускорения исполнительской дисциплины.

Практическое занятие (2 часа)

Анализ текущего состояния исполнительской дисциплины.

Самостоятельная работа (6 часов)

Ответственность за контроль исполнения документов.

Нормативные документы, регулирующие контроль исполнения документов в организациях.

Предложения по усовершенствованию контроля исполнения документов.

Тема 2.4. Требования к оформлению управленческих документов (14 часов)

Лекция. Структура и композиция управленческого документа (2 часа)

Требования к структуре документа. Заголовочная часть документа: наименование организации, реквизит «место составления», дата, номер документа, обязательные реквизиты управленческих документов (заголовок, гриф утверждения, визы, подпись, печать). Способы размещения реквизитов на листе документа. Типичные ошибки при оформлении и способы их предотвращения.

Практическое занятие (4 часа)

Корректировка структуры документа (2 часа)

Самостоятельное составление документа (2 часа)

Самостоятельная работа (6 часов)

Нормативные документы, определяющие требования к структуре управленческих документов (2 часа)

Отличие введения от констатирующей части документа (2 часа)

Требования, предъявляемые к шрифту и размеру букв в официальном управленческом документе (2 часа)

Тема 2.5. Организация работы с электронными документами (28 часов)

Лекция. Введение в электронный документооборот (4 часа)

Понятие электронного документа и электронного документооборота. Преимущества и недостатки электронного документооборота. Нормативно-правовая база работы с электронными документами в России (ФЗ «Об электронной подписи», ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»). Роль электронного документооборота.

Практическое занятие (4 часа)

Процедура получения и использования электронной подписи (2 часа)

Объекты информатизации и персональные данные, подлежащие защите (2 часа)

Самостоятельная работа (4 часа)

№ 63-ФЗ «Об электронной подписи»: основные положения, виды электронной подписи, требования к использованию (2 часа)

Федеральный закон № 149-ФЗ и его применение в деятельности организации.

Лекция. Электронная подпись и ее применение (2 часа)

Виды электронной подписи (простая, неквалифицированная, квалифицированная). Применение электронной подписи в договорах, контрактах, письмах.

Практическое занятие. (2 часа)

Простая электронная подпись (2 часа)

Самостоятельная работа (2 часа)

Выбор подходящего вида электронной подписи для конкретных ситуаций.

Лекция. Форматы и свойства электронных документов (4 часа)

Основные форматы электронных документов (PDF, DOCX, XLSX, XML и др.). Свойства электронных документов: подлинность, целостность, неизменяемость, читаемость. Методы защиты электронных документов (шифрование, пароли, водяные знаки). Возможность долговременного хранения и восстановления утраченных файлов.

Практическое занятие (4 часа)

Анализ форматов документов, основные свойства.

Парольная защита. Шифрование. Водяной знак.

Самостоятельная работа (2 часа)

Нормативные документы и ГОСТы, устанавливающие требования к свойствам электронных документов.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов, экзаменов и позволяет оценить приобретенные слушателями необходимые знания, умения и уровень сформированности компетенций.

По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки:

- по двухбалльной системе («удовлетворительно» (зачтено) или «неудовлетворительно» (не зачтено). Форма ИА – зачет.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор» (промежуточная и итоговая аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

Промежуточная аттестация по разделу 1 «Теоретическое обучение» проводится в форме – зачета.

Перечень тестовых заданий к промежуточной аттестации

Вопрос 1: Какая основная функция секретаря в организации?

- А) Оказывать медицинскую помощь сотрудникам.
- В) Осуществлять техническое обслуживание компьютерной техники.
- С) Организовывать взаимодействие руководителя с окружающими.
- Д) Заниматься разработкой маркетинговой стратегии.

Ответ: С

Вопрос 2: Какую роль играет секретарь в установлении контакта между руководителем и внешней средой?

- А) Исключительно вспомогательная.
- В) Секретарь лишь принимает звонки и почту.

- С) Секретарь исполняет административные и протокольные функции.
 - Д) Никакой роли не играет.
- Ответ: С

Вопрос 3: Какое главное правило этикета в работе секретаря?

- А) Быть вежливым и терпимым.
 - В) Всегда соглашаться с мнением руководителя.
 - С) Говорить громко и чётко.
 - Д) Одевать яркие цвета.
- Ответ: А

Вопрос 4: Какие навыки важны для секретаря помимо организационных способностей?

- А) Высокий уровень владения иностранными языками.
 - В) Глубокие познания в юриспруденции.
 - С) Владение компьютерными программами и оборудованием.
 - Д) Спортивные способности.
- Ответ: С

Вопрос 5: Что обязан делать секретарь, принимая входящие документы?

- А) Немедленно передать их руководителю.
 - В) Оставить документы без комментариев.
 - С) Проверить правильность оформления и поставить штамп.
 - Д) Игнорировать неполные или неправильные документы.
- Ответ: С

Вопрос 6: Что включает в себя понятие «деловая переписка»?

- А) Общение исключительно по телефону.
 - В) Почтовую переписку и обмен электронными письмами.
 - С) Общение только в соцсетях.
 - Д) Всевозможные переговоры вне рабочего времени.
- Ответ: В

Вопрос 7: Какова главная цель ведения делопроизводства?

- А) Увеличение прибыли компании.
 - В) Сокращение штата сотрудников.
 - С) Обеспечить эффективную работу с документами.
 - Д) Улучшить отношения с конкурентами.
- Ответ: С

Вопрос 8: Что подразумевает термин «телефонный этикет»?

- A) Красивая речь и манера разговора.
- B) Употребление жаргонных выражений.
- C) Быстро отвечать на любые вопросы звонящего.
- D) Соблюдение правил ведения делового телефонного разговора.

Ответ: D

Вопрос 9: Какая обязанность лежит на секретаре при подготовке совещания?

- A) Участвовать в дискуссии.
- B) Заранее предупредить участников и подготовить помещение.
- C) Игнорировать просьбы участников.
- D) Ничего не делать заранее.

Ответ: B

Вопрос 10: Какие документы обязан регистрировать секретарь?

- A) Только письма и почтовые отправления.
- B) Любые поступившие документы, независимо от их значения.
- C) Документы только высшего руководства.
- D) Никаких документов не регистрирует.

Ответ: B

Вопрос 11: Что такое организационно-распорядительный документ?

- A) Любой документ, изданный руководителем организации.
- B) Документ, содержащий информацию о принятии управленческих решений.
- C) Документ, подтверждающий личность гражданина.
- D) Платежный документ банка.

Ответ: B

Вопрос 12: Что означает термин «регистрация документа»?

- A) Простановка штампа на документе.
- B) Фиксирование сведений о документе в специальной книге или базе данных.
- C) Хранение документа в шкафу.
- D) Оформление электронной версии документа.

Ответ: B

Вопрос 13: Что такое номенклатура дел?

- A) Список фамилий сотрудников организации.
- B) Перечень наименований должностей в штате.

С) Перечень документов, формирующихся в организации, с указанием сроков их хранения.

Д) Общий перечень папок и коробок архива.

Ответ: С

Вопрос 14: Какой документ устанавливает порядок ведения делопроизводства в организации?

А) Приказ Министерства здравоохранения.

В) Устав организации.

С) Положение о делопроизводстве.

Д) Гражданский кодекс РФ.

Ответ: С

Вопрос 15: Что входит в обязательные реквизиты документа?

А) Цвет обложки документа.

В) Текст поздравления на первой странице.

С) Название организации, дата и регистрационный номер.

Д) Портрет президента на последней странице.

Ответ: С

Вопрос 16: Какая категория документов хранится постоянно?

А) Документы о приобретении канцтоваров.

В) Приказы о поощрениях сотрудников.

С) Счета-фактуры поставщиков.

Д) Решения судов и арбитражей.

Ответ: D

Вопрос 17: Что такое резолюция на документе?

А) Подпись главного бухгалтера.

В) Печать организации.

С) Решение руководителя по исполнению документа.

Д) Оговорка поставщика о доставке товара.

Ответ: С

Вопрос 18: Какой документ свидетельствует о ликвидации организации?

А) Учредительный договор.

В) Лицензионное разрешение.

С) Протокол общего собрания учредителей.

Д) Приказ о ликвидации организации.

Ответ: D

Вопрос 19: Какой нормативный акт регулирует ведение делопроизводства в РФ?

- A) Конституция РФ.
- B) Федеральный закон «О бухгалтерском учете».
- C) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации».
- D) Национальный стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016.

Ответ: D

Вопрос 20: Что такое распорядительный документ?

- A) Банковский вексель.
- B) Документ, издаваемый для установления порядка действий и принятия решений.
- C) Официальное поздравление сотрудника.
- D) Внутренний бюллетень организации.

Ответ: B

Вопрос 21: Что такое документооборот?

- A) Перемещение сотрудников по территории учреждения.
- B) Процесс создания, регистрации, исполнения и хранения документов.
- C) Доставка документов курьерскими службами.
- D) Оплата счетов за бумагу и картриджи.

Ответ: B

Вопрос 22: Что такое входящий документ?

- A) Документ, созданный внутри учреждения.
- B) Документ, поступивший в учреждение извне.
- C) Документ, ушедший из учреждения.
- D) Повседневные заметки сотрудников.

Ответ: B

Вопрос 23: Что такое маршрутизация документа?

- A) Определение порядка движения документа по учреждению.
- B) Покупка билетов на транспорт.
- C) Построение карты города.
- D) Заказ такси.

Ответ: A

Вопрос 24: Зачем нужен журнал регистрации документов?

- A) Чтобы отметить красивые почерки авторов.
- B) Для подсчета расходов на бумагу.

- С) Для учета и систематизации поступающих и создаваемых документов.
 - Д) Для развлечения сотрудников.
- Ответ: С

Вопрос 25: Что такое резолюция на документе?

- А) Открытка с пожеланиями.
 - В) Марка оплаты почтовых услуг.
 - С) Инструкция по сборке мебели.
 - Д) Поручение руководителя по исполнению документа.
- Ответ: D

Вопрос 26: Какая группа документов подлежит постоянному хранению?

- А) Приказы о премировании сотрудников.
 - В) Договоры аренды помещения.
 - С) Протоколы общих собраний акционеров.
 - Д) Все вышеуказанные документы.
- Ответ: D

Вопрос 27: Как называется специальное помещение для хранения документов?

- А) Кабинет начальника.
 - В) Санитарная комната.
 - С) Архив.
 - Д) Коллективная кухня.
- Ответ: С

Вопрос 28: Что означает аббревиатура «ЭП» в делопроизводстве?

- А) Электрический прибор.
 - В) Энергопотребление.
 - С) Электронная подпись.
 - Д) Экспериментальный препарат.
- Ответ: С

Вопрос 29: Что подразумевается под экспресс-обработкой документа?

- А) Срочный прием врача.
 - В) Быстрая доставка пиццы.
 - С) Скоростной проезд по городу.
 - Д) Ускоренная обработка и исполнение документа.
- Ответ: D

Вопрос 30: Что такое контроль исполнения документа?

- A) Проверка наличия пятен на бумаге.
- B) Наблюдение за чистотой рук сотрудников.
- C) Надзор за правильным и своевременным исполнением поручений по документу.

D) Проверка веса посылок.

Ответ: C

Вопрос 31: Что такое текущее хранение документов?

- A) Временное хранение документов до их передачи в архив.
- B) Долгосрочное хранение документов в государственном архиве.
- C) Отправка документов почтой заказным письмом.
- D) Частное коллекционирование документов.

Ответ: A

Вопрос 32: Как называются документы, подлежащие временному хранению?

- A) Постоянные.
- B) Летучие.
- C) Временные.
- D) Эпохальные.

Ответ: C

Вопрос 33: Какой документ обязателен для организации текущего хранения документов?

- A) Строительный паспорт здания.
- B) Свидетельство о рождении владельца организации.
- C) Номенклатура дел организации.
- D) Автомобильный полис ОСАГО.

Ответ: C

Вопрос 34: Что такое номенклатура дел?

- A) Официальный документ о численности сотрудников.
- B) Перечень должностей в штатном расписании.
- C) Перечень дел, создаваемых в организации, с указанием сроков хранения.
- D) Перечень марок автомобилей сотрудников.

Ответ: C

Вопрос 35: Какой срок хранения устанавливают для большинства распорядительных документов?

- A) 1 год.

- В) 5 лет.
 - С) 25 лет.
 - Д) Бессрочно.
- Ответ: В

Вопрос 36: Что такое срок хранения документа?

- А) Время нахождения документа в сейфе.
 - В) Период, в течение которого документ должен находиться в распоряжении организации.
 - С) Время транспортировки документа курьером.
 - Д) Срок годности бумаги, на которой напечатан документ.
- Ответ: В

Вопрос 37: Куда относят документы после истечения срока их текущего хранения?

- А) Прямо в мусорную корзину.
 - В) В постоянный архив организации.
 - С) В специальную комнату ожидания.
 - Д) На переработку макулатуры сразу же.
- Ответ: В

Вопрос 38: Какая процедура предшествует передаче документов на постоянное хранение?

- А) Автоперевод документа на английский язык.
 - В) Фотография документа на мобильный телефон.
 - С) Экспертиза ценности документов.
 - Д) Повторная распечатка документа на цветном принтере.
- Ответ: С

Вопрос 39: Как называется специальная бумага, на которой часто хранятся особо ценные документы?

- А) Писчая бумага.
 - В) Архивная бумага.
 - С) Газетная бумага.
 - Д) Картонная упаковка.
- Ответ: В

Вопрос 40: Что означает надпись «Хранить бессрочно» на документе?

- А) Данный документ хранить вечно, пока существует организация.
- В) Этот документ нельзя передавать в архив.
- С) Такой документ немедленно уничтожить.

D) Такое написание недопустимо в делопроизводстве.

Ответ: А

Промежуточная аттестация по разделу 2 «Профессиональный цикл»
проводится в форме - зачета.

Перечень тестовых заданий к промежуточной аттестации:

1. Что такое деловая этика?

- A) Манера общения с друзьями
 - B) Кодекс поведения, принятый в профессиональной среде
 - C) Правила вождения автомобиля
 - D) Атрибут моды
- Ответ: В

2. Что из нижеперечисленного нарушает деловую этику?

- A) Приходить на встречу вовремя
 - B) Открытое проявление раздражения на коллегу
 - C) Соблюдение субординации
 - D) Соблюдение оговоренных сроков
- Ответ: В

3. Согласно правилам делового этикета, поздороваться первым должен...

- A) тот, кто младше по возрасту
 - B) мужчина при встрече с женщиной
 - C) младший по должности
 - D) старший по должности
- Ответ: С

4. При отказе от предложения партнера, рекомендуется...

- A) грубо отвергнуть предложение
 - B) игнорировать его сообщение
 - C) поблагодарить за предложение и объяснить отказ уважительным способом
 - D) обвинить партнера в плохих намерениях
- Ответ: С

5. Что считается недопустимым поведением на деловом мероприятии?

- A) Замечания коллегам по существу вопроса
- B) Опоздание без веской причины

- С) Обращение к партнеру по имени-отчеству
 - Д) Обсудить проблему и прийти к компромиссу
- Ответ: В

6. Какое приветствие считается универсальным и уместным в большинстве стран мира?

- А) Поцелуи в щеки
 - В) Крепкое объятие
 - С) Твердый крепкий рукопожатие
 - Д) Наклон головы
- Ответ: С

7. Если собеседник занял оборонительную позицию, желательно...

- А) усилить давление и продолжить настаивать на своем мнении
 - В) выслушать аргументы оппонента и постараться разрешить конфликт спокойно
 - С) прервать беседу резко и уйти
 - Д) проигнорировать возражения собеседника
- Ответ: В

8. В деловом общении нежелательно употреблять...

- А) профессионализм и лаконичные выражения
 - В) чрезмерно сложные конструкции и непонятные термины
 - С) доброжелательность и уважение к собеседнику
 - Д) умеренную жестикуляцию и зрительный контакт
- Ответ: В

9. Главная цель делового общения — это...

- А) произвести впечатление на окружающих
 - В) поделиться своими эмоциями и переживаниями
 - С) достигнуть взаимопонимания и решить поставленную задачу
 - Д) понравиться партнерам лично
- Ответ: С

10. Главное правило ведения телефонных переговоров гласит...

- А) говорите медленно и монотонно
 - В) будьте предельно кратким и точным
 - С) говорите громче и быстрее
 - Д) начинайте разговор с шуток
- Ответ: В

11. Суть принципа «ABC-анализ» в тайм-менеджменте заключается в следующем:

- A) разбивка задач на большие, средние и малые
 - B) выделение главных задач (A), менее значимых (B) и малозначащих (C)
 - C) чередование активных и пассивных задач
 - D) планирование времени по часовой стрелке
- Ответ: B

12. Какой инструмент тайм-менеджмента основан на принципе разделения задач на срочные и важные?

- A) Матрица Эйзенхауэра
 - B) Закон Парето
 - C) Диаграмма Ганта
 - D) Метод «Помидора»
- Ответ: A

13. Как называется метод тайм-менеджмента, когда каждые 25 минут интенсивной работы сменяются коротким периодом отдыха?

- A) Matric Time
 - B) Scrum-метод
 - C) Techno-time
 - D) Метод «Помидора»
- Ответ: D

14. В тайм-менеджменте ключевое слово «приоритезация» означает:

- A) установление очередности выполнения задач
 - B) откладывание выполнения дел
 - C) бесконечное выполнение мелких задач
 - D) быстрое выполнение второстепенных задач
- Ответ: A

15. Что такое дедлайн?

- A) Время для отдыха
 - B) Срок выполнения задачи
 - C) День зарплаты
 - D) День приезда партнеров
- Ответ: B

16. Лучшей тактикой борьбы с хроническим дефицитом времени является...

- A) абсолютная концентрация на одной задаче

- В) делегирование задач другим людям
 - С) откладывание задач на неопределенное будущее
 - Д) отказ от выполнения обязательств
- Ответ: В

17. Какая стратегия повышает эффективность планирования?

- А) Ориентация на большой объем мелких задач
 - В) Игнорирование задач низкой важности
 - С) Строгая привязанность ко времени
 - Д) Гибкость и адаптивность к меняющимся обстоятельствам
- Ответ: D

18. В чем заключается суть закона Парето (80/20)?

- А) 80% времени тратится на 20% полезных задач
 - В) 80% успехов достигаются благодаря 20% усилий
 - С) 80% успешных людей работают меньше остальных
 - Д) 80% успеха зависит от удачи
- Ответ: В

19. Главный враг продуктивной работы:

- А) хорошие привычки
 - В) вредные привычки
 - С) нерешительность и прокрастинация
 - Д) ранние подъемы
- Ответ: С

20. Золотое правило тайм-менеджмента звучит так:

- А) Начинайте день с самой сложной задачи
 - В) Работайте долго и упорно
 - С) Делайте только то, что хочется
 - Д) Никогда не отдыхайте
- Ответ: А

21. Что такое документооборот?

- А) Транспортировка документов курьерами
 - В) Прием пищи во время работы с документами
 - С) Процесс создания, обработки, передачи и хранения документов
 - Д) Строго запрещенная процедура в организации
- Ответ: С

22. Первый этап документооборота — это...

- A) подписание документа директором
- B) удаление устаревшего документа
- C) регистрация документа
- D) выдача премии сотруднику

Ответ: C

23. Что такое маршрутизация документа?

- A) движение документа от пункта А до пункта Б
- B) транспортировка груза автомобилем
- C) схема последовательного прохождения документа по подразделениям
- D) проверка дорог и мостов

Ответ: C

24. Как называется документ, фиксирующий передвижение документа по маршруту?

- A) Маршрутный лист
- B) Кредитная карта
- C) Медицинская справка
- D) Страховка авто

Ответ: A

25. Что означает «контроль исполнения документа»?

- A) предоставление скидки на товары
- B) проверка готовности заказа клиента
- C) надзор за своевременным и качественным исполнением предписаний документа
- D) вручение подарка сотруднику

Ответ: C

26. Какие документы проходят регистрацию?

- A) только письма от партнеров
- B) абсолютно все документы, имеющие юридическую силу
- C) личные фотографии сотрудников
- D) рекламные буклеты

Ответ: B

27. В какую книгу вносятся сведения о зарегистрированных документах?

- A) Книгу рекордов Гиннеса
- B) Учебник истории
- C) Журнал регистрации документов

D) Меню ресторана

Ответ: С

28. Какая стадия документооборота предусматривает запись сведений о документе в соответствующий журнал?

A) финальная стадия

B) начальная стадия

C) средняя стадия

D) предпраздничная стадия

Ответ: B

29. Какое преимущество дает автоматизация документооборота?

A) увеличение количества документов

B) упрощение поиска нужных документов

C) обязательное увольнение сотрудников

D) ухудшение связи с партнерами

Ответ: B

30. Что значит фраза «поручение выполнено» в документообороте?

A) подарок отправлен заказчику

B) шеф доволен обеденным меню

C) все пункты поручения выполнены своевременно и в полном объеме

D) сотрудник заболел гриппом

Ответ: C

31. Управленческим документом считается...

A) книга стихов поэта

B) документ, издаваемый руководителем организации

C) личный дневник студента

D) рецепт блюда от бабушки

Ответ: B

32. Какие реквизиты являются обязательными для управленческого документа?

A) рисунки и коллажи

B) музыкальное сопровождение

C) дата, подпись, заголовок

D) ароматизатор воздуха

Ответ: C

33. Что такое реквизит документа?

- A) красивая рамочка вокруг текста
- B) ингредиент для салата
- C) повторяющийся элемент, обязательный для включения в документ
- D) украшение интерьера

Ответ: C

34. Как называется процедура, в результате которой документ приобретает юридическую силу?

- A) покупка подарков
- B) изготовление чая
- C) удостоверение подписи нотариусом
- D) просмотр фильма дома

Ответ: C

35. В каком положении ставится виза согласования документа?

- A) слева внизу страницы
- B) справа вверху страницы
- C) снизу страницы, рядом с местом подписи
- D) посередине страницы

Ответ: C

36. Что такое резолюция на документе?

- A) название ресторана
- B) решение руководителя по исполнению документа
- C) сумма счета в кафе
- D) запах цветов весной

Ответ: B

37. Какой признак характеризует распорядительный документ?

- A) позитивный тон изложения
- B) юмористическое настроение
- C) повелительный характер текста
- D) любовный сюжет

Ответ: C

38. Что означает реквизит «гриф утверждения»?

- A) логотип футбольного клуба
- B) маркер цветовой гаммы документа
- C) особая метка, свидетельствующая о принятии документа вышестоящим органом

D) кулинарный рецепт пирога

Ответ: С

39. Что не является обязательным реквизитом управленческого документа?

A) подпись руководителя

B) дата издания документа

C) любимый фильм директора

D) заголовок документа

Ответ: С

40. Что такое приложение к документу?

A) дополнительное пояснение или дополнение к основному документу

B) съедобный десерт

C) зарядка аккумулятора телефона

D) парковка машины

Ответ: А

41. Что такое электронный документ?

A) бумажный документ, залитый водой

B) документ, созданный и хранимый в электронном виде

C) письмо, написанное карандашом

D) рукопись романа писателя

Ответ: В

42. Какая особенность отличает электронный документ от бумажного?

A) наличие запаха бумаги

B) легкость воспроизведения и распространения

C) подверженность быстрому износу

D) потребность в постоянных запасах чернил

Ответ: В

43. Что такое электронная подпись?

A) изображение улыбающейся собаки

B) способ удостоверения подлинности электронного документа

C) песня любимой музыкальной группы

D) кухонный рецепт торта

Ответ: В

44. Как называется процедура придания электронному документу юридической силы?

- A) изготовление мороженого
 - B) чтение художественной литературы
 - C) нотариальное удостоверение электронной подписи
 - D) рисование пейзажей
- Ответ: C

45. Какая проблема возникает при длительном хранении электронных документов?

- A) износ монитора компьютера
 - B) риск утраты данных вследствие технических неисправностей
 - C) высыхание чернил в ручке
 - D) забывание рецепта любимого блюда
- Ответ: B

46. Что такое архив электронного документа?

- A) пакет сладостей на праздник
 - B) собрание фильмов режиссера
 - C) систематизированное хранилище электронных документов
 - D) коллекция украшений
- Ответ: C

47. Какая мера защищает электронный документ от несанкционированного доступа?

- A) нанесение рисунка кисточкой
 - B) запрет на использование компьютеров
 - C) установка надежного пароля и шифрование
 - D) закрытие окна браузера
- Ответ: C

48. Что означает термин «защита информации»?

- A) наклейка на автомобиль
 - B) охранная сигнализация квартиры
 - C) комплекс мер по охране информации от незаконного использования
 - D) посадка деревьев вдоль дороги
- Ответ: C

49. Какая технология обеспечивает безопасность электронных документов?

- A) зашнуровывание ботинок
- B) уборка пыли пылесосом
- C) электронная цифровая подпись
- D) мойка окон

Ответ: С

50. Что такое децентрализованное хранение электронных документов?

- А) хранение только на сервере компании
- В) хранение на нескольких устройствах одновременно
- С) выгрузка фотографий в облако
- Д) оставление документов на столе

Ответ: В

Итоговая аттестация

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные основной программой профессиональной подготовки и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Итоговая аттестация слушателей по основной программе профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии «Секретарь-администратор» проводится в форме квалификационного экзамена и позволяет определить готовность к выполнению соответствующего вида профессиональной деятельности и уровень сформированности обеспечивающих его профессиональных компетенций.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических и практических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационной характеристике профессии.

Проверка теоретических знаний осуществляется в экзаменационной форме по вопросам.

Практическая часть заключается в демонстрации слушателями приобретенных навыков работы по заданию, предложенному экзаменационной комиссией.

Итоговая оценка за квалификационный экзамен определяется общим суммарным количеством баллов, полученных по результатам теоретической и практической части экзамена.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и получившим положительную оценку на итоговой аттестации, присваивается квалификация «Секретарь – администратор» и выдается свидетельство о профессии рабочего (должности служащего) установленного образца.

Вопросы к теоретической части квалификационного экзамена

1. Кем непосредственно управляется работа секретаря?
2. Какая основная задача секретаря?
3. Какие функции выполняют органы исполнительной власти в отношениях с секретариатами?
4. Что такое организационная структура организации?
5. Что означает понятие «делопроизводство»?

6. Какие документы относятся к организационно-распорядительным?
7. Какое правило действует при обращении к лицу старше по рангу?
8. Что такое резолюция на документе?
9. Что такое гарантийное письмо?
10. Что такое срок хранения документа?
11. Что такое регистрация документа?
12. Как называется разделение документов по направлениям их движения?
13. Что такое маршрутизация документа?
14. Какая ошибка чаще всего встречается при оформлении документов?
15. Что такое внутренняя переписка организации?
16. Что такое номенклатура дел?
17. Какую роль играет регистрация документов?
18. Что такое обезличивание документа?
19. Как правильно сохранить документ в архиве?
20. Что такое идентификация документа?
21. Что такое электронная подпись?
22. Что такое СЭД?
23. Как называется процедура переноса бумажного документа в электронный вид?
24. Какая основная функция электронных архивов?
25. Что такое тайм-менеджмент?
26. Как называется приём, когда сначала выполняются крупные и сложные задачи?
27. Что такое делегирование?

Задания к практической части итоговой аттестации

1. Вы приняли на работу нового сотрудника. Во время первого знакомства с коллективом он рассказал анекдот, связанный с национальной темой, что вызвало негативную реакцию некоторых коллег. Ваше руководство просит разъяснить новому сотруднику нормы делового общения и этику поведения в коллективе. Какие рекомендации вы дадите сотруднику, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем?
2. Руководитель поручил вам подготовить документы для завтрашнего совещания. Однако в течение дня неожиданно появились неотложные дела, и теперь кажется невозможным успеть выполнить поручение в срок. Что вы будете делать, чтобы уложиться в сроки и выполнить поручение руководителя?
3. В вашей организации поступил важный приказ министерства, который требует обязательного исполнения в кратчайшие сроки. При этом приказ пришел в обход обычных каналов, минуя службу делопроизводства. Сотрудник, принявший документ, передал его вам без всякой регистрации. Каким образом вы организуете дальнейшее продвижение этого документа по учреждениям и организациям, соблюдая требования к документообороту?

4. Вас попросил начальник срочно подготовить проект приказа о премировании сотрудников. Вы решили обратиться к предыдущим аналогичным приказам, но заметили, что в них указаны разные суммы премий и размеры штрафов. Какой документальный подход вы выберете для единообразия оформления приказа и избежания путаницы в суммах премий?
5. Ваш руководитель назначил важную встречу с инвесторами, и он попросил вас заранее собрать и подготовить нужные документы. Однако документов оказалось слишком много, и разместить их в одной папке невозможно. Как вы поступите?
6. Начальник поручил вам срочно связаться с иностранным партнером, находящимся в другом часовом поясе. Встречу надо назначить на удобное время обеим сторонам. Как вы организуете этот процесс?
7. Новый сотрудник обращается к вам с вопросом, почему не принимаются к рассмотрению документы, содержащие орфографические ошибки. Как вы объясните важность корректного оформления документов?
8. Вы узнали, что важная встреча была перенесена на завтра, хотя изначально планировалось, что она состоится послезавтра. Что вы сделаете, чтобы оперативно оповестить всех участников и избежать накладок?
9. Вы получили сложный документ с множеством абзацев и реквизитов, где неясно, кому конкретно поручено исполнять задачи. Каким образом вы выясните ответственного исполнителя и кого привлечёте для помощи в данном вопросе?
10. Руководителя пригласили выступить на конференции, которая совпадает с важной встречей в вашей организации. Конференция начинается в 10 утра, а встреча назначена на 11 утра в соседнем городе. Как вы организуете планирование времени руководителя, чтобы он успел посетить конференцию и прибыть на встречу вовремя?
11. Ваша организация проводит крупный семинар, на котором вашему руководителю отведён отдельный доклад. Одновременно в это время проходит конференция по смежной отрасли, где руководитель также приглашён выступать. Оба события происходят в разных городах. Как вы спланируете график руководителя, чтобы он смог поучаствовать в обоих мероприятиях, несмотря на географическую отдалённость городов?
12. Вы обнаружили, что документы поступают в организацию хаотично, отсутствуют четкие маршруты их движения, и многие документы теряются или отправляются не по адресу. Какие меры вы примете для нормализации документооборота и организации чёткого маршрута движения документов?

13. Один из сотрудников обратился к вам с жалобой на грубое поведение коллеги во время телефонного разговора с клиентом. Какие действия вы предпримете, чтобы урегулировать конфликт и предотвратить повторение подобного инцидента?

14. Ваш руководитель подписал распоряжение, которое противоречит одному из предыдущих распоряжений, изданных ранее. Это создаёт неразбериху и вызывает споры среди сотрудников. Какие шаги вы предпримете для разъяснения противоречия и исключения двойственности толкования документа?

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Организационно-педагогические условия

К проведению занятий по программе профессионального обучения допускаются штатные преподаватели образовательного учреждения (совместители внутренние и внешние) с соответствующей квалификацией преподаваемых дисциплин, а также преподаватели, привлеченные по договору возмездного оказания образовательных услуг физическим лицом, имеющим среднее профессиональное или высшее образование и стаж работы не менее 1 года в сфере преподаваемых дисциплин.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели (специалисты отрасли).

Методическое обеспечение:

- методические рекомендации по выполнению практических работ
- методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерные классы 316, 420, 505 (ИДПО)	Практические занятия	ПК
Аудитории 315, 317 (ИДПО)	Практические занятия	ПК, проектор, экран/телевизор.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список литературы

Основная литература:

1. Андреева, В.И., Давыдова, А.В. «Делопроизводство (Документационное обеспечение управления)». — Москва: Омега-Л, 2023.
2. Кузнецова, Т.В. «Современное делопроизводство: учебно-практическое пособие». — Москва: Инфра-М, 2023.
3. Кирсанова, М.В., Аксенов Ю.М. «Курс делопроизводства: документы и документооборот в организации». — Москва: ИНФРА-М, 2023.

4. Павлюк, Л.В., Воронина, Л.И., Киселёва, Г.Ю. «Справочник секретаря и офис-менеджера». — Москва: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2023.
5. Бобылева, М.А. «Документационное обеспечение управления». — Москва: Дело и сервис, 2023.
6. Громова, Л.А. «Деловое общение: учебник». — Москва: Юрайт, 2023.
7. Макарова, И.К. «Этикет делового общения». — СПб.: Питер, 2023.
8. Полякова, Е.Н. «Управление временем и личная эффективность секретаря». — Москва: Альпина Паблишер, 2023.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

www.docflow.ru — портал по делопроизводству и документационному обеспечению управления.

www.klerk.ru — сайт по делопроизводству, финансам и налогообложению.

docs.cntd.ru — библиотека документов и справочная система по российскому законодательству.

secretar.ru — специализированный портал для секретарей и ассистентов руководителей.

consultant.ru — ведущая справочная правовая система в России.

Составители программы:

Крюковская Лидия Евгеньевна,
начальник отдела учебно-производственной
и профориентационной работы
ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ



Головина Марина Алексеевна,
Заведующий учебно-производственной
мастерской института среднего профессионального
образования ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ

