

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР "СТИМУЛ"

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 8 от «01» апреля 2026 г.

Директор

/Азизов Нияз Наилевич



ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ
«Секретарь-администратор»
Общая трудоемкость: 72 ак. часов

Автор-составитель:
Азизов Нияз Наилевич

г. Набережные Челны, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	3
1.1. Цели и задачи реализации программы.....	3
1.2. Требования к поступающим	3
1.3. Общая характеристика программы	3
1.4. Профессиональные компетенции профессии «Секретарь-администратор».....	4
1.5. Планируемые результаты обучения	5
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
2.1. Учебный план.....	7
2.2. Календарный учебный график	8
2.3. Рабочая программа.....	9
3. МЕТОДИЧЕСКОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО –	16
ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО.....	16
3.1. Формы контроля и аттестации.....	16
3.2. Кадровое обеспечение реализации программы	16
3.3. Материально-технические база программы профессионального обучения	16
3.4. Методические материалы	17
3.7. Список литературы.....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	23

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» разработана для реализации ООО УЦ "Стимул".

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» — это комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных курсов, оценочных и методических материалов, форм аттестации.

Программа «Секретарь-администратор» разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июля 2023 г. №534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. №438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. №333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки рабочих, служащих по профессии «Секретарь-администратор» направлена на получение трудовой функции, квалификации без изменения уровня образования.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цели и задачи реализации программы

Цель реализации Программы – приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификации по профессии «Секретарь-администратор» и присвоение им квалификационного уровня, по профессии рабочего или профессии служащего без изменения уровня образования на базе ООО УЦ "Стимул".

Основными задачами программы являются:

- формирование у обучающихся совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии «Секретарь-администратор»;
- развитие у обучающихся мотивируемой потребности в получении востребованной профессии, в организации самозанятости на рынке труда;
- оказание обучающимся практико-ориентированной помощи в профессиональном самоопределении, в выборе пути продолжения профессионального образования.

Программа разработана с учетом реализации принципа ориентации на социально-экономическую ситуацию и требования регионального (муниципального) рынка труда.

1.2. Требования к поступающим

К освоению программы профессионального обучения – программы профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» допускаются лица без предъявлений требований к образованию.

1.3. Общая характеристика программы

Основная программа профессионального обучения - профессиональной подготовки по профессии «Секретарь-администратор» – это комплекс нормативно-методической

документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку качества подготовки слушателей по профессии.

Формы освоения программы: очная

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой программы профессионального обучения. Начало обучения по мере комплектования учебных групп, набор на обучение в течение всего календарного года.

Язык обучения – русский

Количество обучающихся в группе – 15 человек.

Продолжительность академического часа составляет 45 минут.

Трудоемкость обучения по данной программе – 72 ак. часа

Общий срок обучения – 9 недель

Режим занятий: Теоретическое обучение – 4 раза в неделю по 2 часа (1-7 неделя).

Промежуточная аттестация и практическая подготовка – 10 ак.ч. (8 неделя).

Квалификационный экзамен – 6 ак.ч. (9 неделя)

В конце обучения предусматривается практическая подготовка в течении 8 часов (1 день). После окончания обучающиеся допускаются к итоговой аттестации в виде квалификационного экзамена.

Итоговый документ - выдается свидетельство по профессии «Секретарь – администратор».

1.4. Профессиональные компетенции профессии «Секретарь-администратор»

Наименование вида профессиональной деятельности: Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Основная цель вида профессиональной деятельности: Реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Отнесение к видам экономической деятельности: Деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации

Функциональная карта профессиональной деятельности

Обобщенная трудовая функция			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3

1.5. Планируемые результаты обучения

Результатом освоения Программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Секретарь-администратор».

Вид деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Организационное обеспечение деятельности организации	ПК 1.3 Прием и распределение телефонных звонков организации	<ul style="list-style-type: none"> • Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации • Регистрация поступающих телефонных звонков • Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; 2. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; 3. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; 4. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции, задачи, структура организации, ее связи; 2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; 3. Этика делового общения; 4. Правила речевого этикета; 5. Требования охраны труда; 6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	ПК. 2.3	<ul style="list-style-type: none"> • Встреча посетителей, получение первичной информации 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общаться с посетителями 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила организации приема посетителей 2. Правила делового общения

	<p>Организация работы с посетителями организации</p>	<p>о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами 4. Правила организации приемов в офисе 5. Правила сервировки чайного (кофейного) стола 6. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним 7. Этика делового общения 8. Правила речевого этикета 9. Требования охраны труда 10. Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	<p>ПК 3.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение журнала развозов работников организации • Координация работы курьеров и водителей организации • Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей • Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила речевого этикета 2. Этика делового общения 3. Требования охраны труда 4. Правила защиты конфиденциальной служебной информации 5. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, час.	В том числе:		Код компетенции	Форма контроля
		Л	ПЗ		
Введение в профессию	2	1	1	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Охрана труда	2	1	1	ПК 3.3	Практическая работа
Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	2	1	1	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Документационное обеспечение управления	16	8	8	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Организационное обеспечение управления	10	6	4	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	8	6	2	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	8	4	4	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	8	4	4	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Промежуточная аттестация	2	-	2		Тестирование
Практическая подготовка	8	-	8	ПК 1.3., ПК 2.3, ПК 3.3	Практическая работа
Квалификационный экзамен	6	-	6	-	Теоретические вопросы+Практика
Итого	72	31	41		

Сокращения:

ПЗ: Практическое занятие

Л: Лекции

2.2. Календарный учебный график

Режим занятий	Разделы	Общая трудоемкость, ак.час	1 неделя Л/ПЗ	2 неделя Л/ПЗ	3 неделя Л/ПЗ	4 неделя Л/ПЗ	5 неделя Л/ПЗ	6 неделя Л/ПЗ	7 Неделя Л/ПЗ	8 неделя Л/ПЗ	9 неделя Л/ПЗ
Теоретическое обучение – 4 раза в неделю по 2 часа. (1-7 неделя) Промежуточная аттестация и практическая подготовка – 10 ак.ч. (8 неделя) Квалификационный экзамен – 6 ак.ч. (9 неделя)	Теоретическое обучение	56	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	-	-
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-
	Практическая подготовка	8	-	-	-	-	-	-	-	8	-
	Квалификационный экзамен	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6
	Итого	72	8	8	8	8	8	8	8	8	10

2.3. Рабочая программа

Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. Образовательная организация ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

1. Введение в профессию (1 занятие)

Лекция:

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.

Практическое занятие:

1. Устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.
2. Отнести заданные квалификационные характеристики к определенной профессии или должности, опираясь на профессиональные стандарты и квалификационные характеристики.

Проанализировать текст документа и определить:

- а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;
- б) информационные уровни документа;
- в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.

2. Охрана труда (1 занятие)

Лекция:

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.

Практическое занятие:

1. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.

3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности (1 занятие)

Лекция:

Определение нормативно-правового акта. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) - свод правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами на предприятиях различных организационно-правовых форм. 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. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

Практическое занятие:

1. Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс».
2. Поиск заданного текста в нормативно-правовых актах.
3. Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации.

4. Документационное обеспечение управления

Занятие 1. Лекция

Основные термины ДОУ: документ, документирование, документооборот, номенклатура дел, система документации. Государственная система документационного обеспечения управления

(ГСДОУ) как свод единых требований к работе с документами. Классификация документов: по виду носителя, по месту составления, по степени гласности, по срокам хранения, по стадиям создания. Унификация и стандартизация документов: понятие, цели, отличие. Унифицированные системы документации (УСД): состав и назначение. Общероссийские классификаторы (ОК): ОКОУ, ОКПО, ОКВЭД, их роль в ДОУ. Организационно-распорядительная документация (ОРД) как основная система в деятельности секретаря. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 7.0.97-2016: форматы бумаги, поля, шрифты, интервалы, абзацный отступ, выравнивание.

Практическое занятие:

1. Устный опрос по терминам: документ, документооборот, унификация, стандартизация, УСД, ОРД.
2. Составить схему «Классификация документов» с примерами для каждого вида.
3. Определить по заданным реквизитам, соответствует ли документ ГОСТ Р 7.0.97-2016 (найти ошибки).

Занятие 2. Лекция

Состав и оформление организационных документов: устав, положение, структура и штатная численность, штатное расписание, должностная инструкция, правила внутреннего трудового распорядка. Порядок разработки, согласования и утверждения организационных документов: гриф утверждения, визы согласования. Состав и оформление распорядительных документов: приказ (по основной деятельности и по личному составу), распоряжение, постановление, решение. Обязательные реквизиты приказа: наименование организации, вид документа, дата, регистрационный номер, заголовок, текст, подпись. Текст приказа: констатирующая часть (основание) и распорядительная часть (начинается с глагола «ПРИКАЗЫВАЮ»). Оформление приложений к приказу: отметка о приложении, визирование листа согласования. Порядок ознакомления сотрудников с приказом: лист ознакомления, отметка в тексте приказа.

Практическое занятие:

1. Составить проект приказа по основной деятельности на заданную тему (например, «О создании рабочей группы»).
2. Оформить должностную инструкцию секретаря-администратора (фрагмент: раздел «Обязанности» и «Права»).
3. Найти и исправить ошибки в оформлении готового приказа (специально подготовленный образец с ошибками).

Занятие 3. Лекция

Организация документооборота в организации: понятие, принципы, объём документооборота. Входящие документы: приём, первичная обработка, регистрация, рассмотрение руководителем, резолюция, передача на исполнение. Исходящие документы: подготовка проекта, согласование, подписание, регистрация, отправка. Внутренние документы: создание, согласование, подписание, контроль исполнения. Регистрация документов: цели, принципы (однократность, индексация), формы регистрации (журнальная, карточная, электронная). Регистрационные индексы: структура (номер дела/номер по журналу/номер документа), добавление литер. Контроль исполнения документов и поручений: виды контроля (текущий, предупредительный, итоговый), сроки исполнения типовые и индивидуальные. Технология работы с обращениями граждан по 59-ФЗ: обязательная регистрация, срок ответа 30 дней, продление срока, ответственность.

Практическое занятие:

1. Заполнить журнал регистрации входящих документов (5-7 документов с присвоением индексов).
2. Наложить резолюцию руководителя на входящее письмо и оформить контрольную карточку.
3. Рассчитать контрольный срок исполнения поручения, если дата подписания – 10 марта, срок – 5 рабочих дней.

Занятие 4. Лекция

Номенклатура дел: понятие, виды (типовая, примерная, конкретная), назначение и порядок составления. Реквизиты номенклатуры дел: индекс дела, заголовок дела, количество дел, срок хранения, номер статьи по перечню, примечание. Формирование и оформление дел: группировка документов в дело, требования к папкам, внутренняя опись, заверительная надпись. Экспертиза ценности документов: понятие, цели, экспертная комиссия (ЭК), критерии ценности

(оригинальность, юридическая сила, возраст). Оформление актов о выделении к уничтожению документов: форма акта, составление, согласование, утверждение. Подготовка дел к архивному хранению: подшивка, нумерация листов, составление внутренней описи, оформление обложки дела. Передача дел в архив: опись дел, сроки передачи, приём-передача по акту. Сроки хранения документов по Перечню типовых управленческих документов (2019): постоянное хранение, свыше 10 лет, до 10 лет, «до минования надобности».

Практическое занятие:

1. Составить номенклатуру дел секретариата (минимум 10 дел с индексами и сроками хранения).
2. Оформить обложку дела (постоянного хранения) и заверительную надпись.
3. Составить акт о выделении к уничтожению документов за 2019 год (по заданному перечню).

5. Организационное обеспечение управления

Занятие 1. Лекция

Понятие организационного обеспечения управления: цели, задачи, место в системе управления организацией. Секретариат как структурное подразделение: положение о секретариате, регламент работы, взаимодействие с другими отделами. Организация рабочего дня руководителя: планирование встреч, резервирование времени, приоритезация задач. Работа с календарём руководителя: виды календарей (бумажный, электронный), синхронизация, напоминания. Приём посетителей руководителем: фильтрация посетителей, запись на приём, время приёма, правила организации очереди. Подготовка документов к встрече: сбор материалов, папка «к совещанию», контроль готовности участников.

Практическое занятие:

1. Составить план рабочего дня руководителя на завтра (входящие задачи: совещание в 11:00 на 2 часа, звонок от важного клиента, проверка отчёта, командировочное удостоверение на подпись).
2. Распределить посетителей по приоритету и предложить время записи: директор филиала (срочно, 30 мин), поставщик (планово, 20 мин), сотрудник с заявлением на отпуск (5 мин), журналист (интервью, 1 час).

Занятие 2. Лекция

Подготовка и проведение совещаний: виды совещаний (оперативные, плановые, проблемные, общие собрания), повестка дня, регламент. Функции секретаря при подготовке совещания: оповещение участников, рассылка материалов, подготовка помещения, техническое обеспечение (проектор, флипчарт, видеосвязь). Проведение совещания: регистрация участников, ведение протокола, контроль регламента, фиксация поручений. Оформление протокола: полная и краткая форма, реквизиты, разделы (слушали, выступили, решили/постановили). Организация командировок руководителя: бронирование билетов и гостиницы, оформление командировочного удостоверения, служебного задания, авансового отчёта. Организация приёма гостей и делегаций: программа пребывания, встреча, рассадка, презентация, культурная программа, проводы. Управление офисными ресурсами: заказ канцтоваров, воды, хозтоваров, взаимодействие с АХО, контроль расходов.

Практическое занятие:

1. Составить повестку дня и регламент оперативного совещания (10 участников, 6 вопросов, общее время 1 час).
2. Оформить фрагмент протокола совещания (раздел «РЕШИЛИ» по 2-м вопросам с указанием сроков и ответственных).
3. Составить программу пребывания делегации из 3 человек (прибытие в 10:00, совещание, обед, экскурсия, отправление в 17:00).

Занятие 3. Лекция

Тайм-менеджмент секретаря-администратора: матрица Эйзенхауэра (важное/срочное), поглотители времени, делегирование. Планирование собственной работы: хронометраж, списки задач, техника «помидора» (Pomodoro), ведение ежедневника. Организация телефонных переговоров руководителя: фильтрация звонков, запись на приём, ведение телефонного журнала. Взаимодействие с внешними организациями: запись к руководителю, запрос информации, согласование встреч. Отчётность секретаря: отчёт за день/неделю, показатели эффективности (KPI): количество

зарегистрированных документов, выполненных поручений, допущенных ошибок. Экстренные ситуации в работе секретаря: срочный вызов руководителя, отмена совещания, потеря документа, конфликт посетителя – алгоритмы действий.

6. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Занятие 1. Лекция

Понятие конфиденциальной информации: определение по закону, отличие от государственной тайны. Перечень сведений конфиденциального характера (Указ Президента РФ № 188): персональные данные, коммерческая тайна, служебная тайна, профессиональные тайны (врачебная, адвокатская, нотариальная), тайна следствия, тайна связи. Коммерческая тайна по 98-ФЗ: понятие, режим, гриф «Коммерческая тайна», перечень сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну. Персональные данные по 152-ФЗ: категории ПДн (общие, специальные, биометрические), оператор ПДн, согласие на обработку. Организация работы с конфиденциальными документами: отдельная регистрация, отдельное хранение (сейф, металлический шкаф), журналы учёта выдачи.

Практическое занятие:

1. Отнести заданные сведения к видам конфиденциальной информации (персональные данные, коммерческая тайна, служебная тайна): «база клиентов», «зарплата сотрудника», «рецепт производства», «диагноз работника», «паспортные данные».
2. Составить перечень сведений, которые можно отнести к коммерческой тайне условной организации (например, ООО «Альфа» – розничная торговля).
3. Заполнить журнал учёта выдачи конфиденциальных документов (выдача дела сотруднику отдела кадров на 3 дня).

Занятие 2. Лекция

Нормативно-правовое регулирование защиты информации: 149-ФЗ «Об информации», 98-ФЗ «О коммерческой тайне», 152-ФЗ «О персональных данных». Ответственность за разглашение конфиденциальной информации: дисциплинарная (замечание, выговор, увольнение по п. 6 ст. 81 ТК РФ), гражданско-правовая (возмещение убытков), административная (штраф по ст. 13.11, 13.14 КоАП РФ), уголовная (ст. 183 УК РФ – незаконное получение и разглашение коммерческой тайны). Организация допуска сотрудников к конфиденциальной информации: подписка о неразглашении, перечень лиц, имеющих доступ. Уничтожение конфиденциальных документов: порядок, комиссия, акт об уничтожении, способы уничтожения (шредер, сжигание). Типичные угрозы и утечки через секретаря: фишинг, социальная инженерия, потеря флешки, оставленный без присмотра документ, пересылка по электронной почте без шифрования. Профилактика утечек: обучение сотрудников, парольная политика, DLP-системы, запрет на съёмку документов на телефон.

Практическое занятие:

1. Кейс: в организацию пришёл звонок от «инкассаторов» с просьбой назвать код домофона и время, когда руководитель уходит на обед. Определить вид социальной инженерии и предложить правильный ответ секретаря.
2. Составить акт об уничтожении конфиденциальных документов (уничтожено 25 дел с истекшим сроком хранения, комиссия из 3 человек, способ – шредер).
3. Заполнить подписку о неразглашении коммерческой тайны (ФИО, паспортные данные, дата, предупреждение об ответственности).

7. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления

Занятие 1. Лекция

Классификация технических средств управления: средства составления документов (ПК, принтер), средства копирования и тиражирования (МФУ, ризограф), средства хранения и поиска (серверы, облачные хранилища), средства связи (телефония, видеосвязь), средства уничтожения

(шредер). Многофункциональное устройство (МФУ): функции печати, сканирования, копирования, факса; подключение по USB и сети; настройка общих папок. Средства телефонной связи: IP-телефония (особенности, преимущества), АТС, конференц-связь, запись разговоров. Программное обеспечение секретаря: операционная система, офисный пакет (Word, Excel, Outlook), СЭД, органайзеры. Основы работы в текстовом редакторе Word для секретаря: стили, колонтитулы, автоматическая нумерация страниц, создание шаблонов, слияние для рассылки писем.

Практическое занятие:

1. Создать шаблон служебного письма в Word (бланк организации: угловой штамп, поля, шрифт Times New Roman 14, колонтитул с телефоном и e-mail).
2. Выполнить слияние в Word для рассылки приглашений на совещание (список из 5 адресатов в Excel).
3. Настроить в условной программе печать на МФУ: двусторонняя печать, 2 страницы на листе, чёрно-белый режим.

Занятие 2. Лекция

Электронная почта в работе секретаря: структура ящика, папки и фильтры, автоответчик, подпись, пересылка больших файлов. Этикет деловой электронной переписки: поле «Тема», приветствие, вежливые формулы, ответы «всем», ограничение по объёму. Органайзеры и планировщики: Outlook, Яндекс Календарь, Google Календарь – создание встреч, приглашение участников, напоминания, совместные календари. Облачные сервисы для работы с документами: Google Диск, Яндекс Документы, Облако Mail.ru – права доступа, совместное редактирование, версионность. Системы электронного документооборота (СЭД): функции (регистрация, маршрутизация, контроль, архив), примеры (1С:Документооборот, Дело, Directum). Электронная подпись (ЭП): простая, усиленная неквалифицированная, усиленная квалифицированная – отличия и применение в работе секретаря. Основные неисправности оргтехники и их устранение: замятие бумаги, замена картриджа, сброс ошибки принтера, перезагрузка МФУ.

Практическое занятие:

1. Создать в Outlook/Яндекс Календаре встречу (совещание на 1 час, 4 участника, напоминание за 15 минут).
2. Настроить автоответчик и подпись в электронной почте (образец подписи: ФИО, должность, телефон, сайт, e-mail).
3. Выполнить регистрацию документа в условной СЭД (входящее письмо № 45 от 15.04.2026, исполнитель Иванов, срок 25.04.2026, резолюция «Подготовить ответ»).

8. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.

Занятие 1. Лекция

Понятие профессиональной этики секретаря: моральные принципы (честность, лояльность, конфиденциальность, ответственность, тактичность). Кодекс этики секретаря-администратора: основные положения (не разглашать информацию, не допускать фамильярности, не обсуждать руководителя с коллегами). Деловой этикет: понятие, функции (регулирующая, коммуникативная, идентификационная). Внешний вид секретаря: дресс-код (деловой классический стиль), требования к одежде, обуви, причёске, макияжу, аксессуарам. Приветствие и представление: кто кого приветствует первым (младший – старшего, мужчина – женщину, подчинённый – руководителя), формулы приветствия, рукопожатие (правила). Дистанция в общении: интимная (до 0,5 м), личная (0,5–1,2 м), социальная (1,2–3,7 м), публичная (более 3,7 м) – когда какая уместна.

Практическое занятие:

1. Оценить внешний вид секретаря по заданному описанию (длинные нарощенные ногти, джинсы, свитер с оленями, кроссовки, ярко-красная помада) – перечислить нарушения дресс-кода.
2. Обыграть ситуацию «Приветствие важного гостя»: секретарь встречает делегацию в холле, представляется, приглашает пройти в переговорную.
3. Разобрать ошибки в дистанции общения: секретарь подходит к посетителю на 20 см, перегибается через стол руководителя, стоит в дверях кабинета при разговоре.

Занятие 2. Лекция

Этика деловой переписки: правила оформления письма (обращение по имени-отчеству, благодарность, суть вопроса, подпись), недопустимые выражения, сроки ответа. Этика телефонных переговоров: представление при звонке («Отдел кадров, секретарь Петрова, слушаю»), удержание звонка, переадресация, завершение разговора, запрещённые фразы («я не знаю», «меня это не касается», «перезвоните позже»). Поведение секретаря в конфликтной ситуации: не повышать голос, не перебивать, использовать технику активного слушания, предложить решение. Этикет при приёме делегаций: встреча в аэропорту/на вокзале, размещение в гостинице, представление членов делегации, рассадка за столом (протокол старшинства). Этикет корпоративных мероприятий: поздравления, подарки (руководителю, коллегам), неформальное общение (корпоратив, выезд на природу) – границы допустимого. Профессиональное выгорание секретаря: причины (многозадачность, эмоциональные нагрузки, неопределённость), признаки (апатия, раздражительность, ошибки), способы профилактики (режим труда и отдыха, делегирование, техники релаксации).

Практическое занятие:

1. Ролевая игра «Сложный посетитель»: посетитель требует немедленно пропустить к руководителю без записи, кричит, стучит кулаком по столу. Задача секретаря – успокоить, предложить альтернативу, не нарушить этикет.
2. Исправить фразы секретаря в телефонном разговоре: «Слушаю», «Ну позвоните потом», «Я не знаю, он уехал», «Что вы хотите?».
3. Составить ответ на жалобу клиента по электронной почте (клиент возмущён задержкой ответа на 10 дней) – вежливо извиниться, объяснить причину, назвать срок решения.

Промежуточная аттестация. Тестирование (Приложение 1)

Практическая подготовка

Практическая подготовка состоит из двух частей. Задания могут заменяться/дополняться по усмотрению преподавателя / руководителя практической подготовки. Практика проводится на базе образовательной организации и/или с организацией-партнером.

1 часть: Обучающиеся получают ситуационные задачи и самостоятельно выполняют их. После отправляют на проверку.

2 часть: практическое задание

Часть 1. Выполнение ситуационных задач

Задача 1. Регистрация входящей корреспонденции

Выполните регистрацию поступивших электронных писем на почту организации:

1. Составьте список зарегистрированных писем в табличной форме.
2. Назначьте ответственное лицо и сроки исполнения каждого письма.
3. Подготовьте отчет о проделанной работе.

Инструкция: Для выполнения задачи используйте электронный инструмент Excel.

Задача 2. Оформление приказа по основной деятельности

Вам поступило поручение подготовить приказ директора о приеме нового сотрудника на должность администратора отдела продаж.

1. Создайте шаблон приказа, соблюдая реквизиты документа.
2. Проверьте правильность заполнения шаблона согласно правилам оформления официальных документов.

Инструкция: Используйте облачный сервис, например, Word, для подготовки и отправки готового файла.

Задача 3. Организация мероприятия в онлайн-формате

Создайте мероприятие онлайн-конференции (например, вебинар):

1. Определите цели и повестку мероприятия.
2. Рассчитайте необходимое оборудование и программное обеспечение.
3. Представьте регламент проведения конференции.

Инструкция: Проект сценария мероприятия подготовьте в формате Презентации.

Часть 2. Практические задания

Задание 1. Проведение совещания с использованием видеосвязи

Используя платформу Zoom организуйте встречу сотрудников вашей учебной группы с целью обсуждения текущих вопросов обучения:

1. Позаботьтесь о приглашении участников и настройке оборудования.
2. Проявите инициативу в управлении ходом встречи.
3. Оцените итоги проведенного совещания и сообщите результаты коллегам.

Критерии оценки: Эффективность ведения заседания, четкость постановки целей и итогов.

Задание 2. Моделирование деловой ситуации (кейс): конфликт с сотрудником

Представьте ситуацию конфликта на рабочем месте. Участники должны провести ролевой тренинг по разрешению конфликта с клиентом или коллегой.

Формат: Совместная конференция с участием нескольких обучающихся, моделирование реальных сценариев поведения в стрессовых условиях.

Результатом станет способность правильно действовать в кризисных ситуациях, проявляя дипломатичность и умение эффективно общаться.

Итоговая аттестация. Квалификационный экзамен. (Приложение 3).

К итоговому квалификационному экзамену допускаются слушатели, прошедшие полный курс обучения в соответствии с учебной программой, утвержденной в установленном порядке. Квалификационный экзамен для слушателей, завершающих обучение по данной программе профессионального обучения, является обязательным. Квалификационный экзамен состоит из двух частей: теоретической и практической. После прохождения предложенного теоретического теста слушателям предлагается выполнить практические задания. Слушателям, успешно завершившим курс обучения, выдаются итоговые документы об образовании: Свидетельство о профессии рабочего с присвоением квалификационного уровня, квалификационное удостоверение.

3. МЕТОДИЧЕСКОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО

3.1. Формы контроля и аттестации

Для оценки планируемых результатов применяется текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся представляет систематическую проверку учебных достижений, проводимую педагогом в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с образовательной программой. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы.

Текущий контроль результатов осуществляется педагогом учебной группы в ходе изучения каждой темы на каждом занятии, в форме опроса, педагогического наблюдения – на лекциях, и оценки выполнения практических задания во время практических занятий (учебная практика).

Промежуточная аттестация (Приложение 1) проводится в форме тестирования. Целью является расширение и углубление полученных знаний и дополнительный разбор учебного материала, который либо слабо усвоен слушатели, либо не усвоен совсем. Для успешного прохождения промежуточной аттестации обучающемуся за тестирование нужно набрать не менее 15 баллов.

После завершения теоретического обучения слушатели проходят практическую подготовку на базе Учебного центра.

Обучающиеся, успешно прошедшие обучение и практическую подготовку, допускаются к итоговой аттестации. Итоговая аттестация проходит в виде квалификационного экзамена (Приложение 3). Квалификационный экзамен включает в себя теоретическую и практическую проверку знаний (теоретическая и практическая часть).

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующей профессии.

Квалификационный экзамен проводится квалификационной комиссией, которая формируется приказом руководителя образовательной организации. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений по согласованию. Результаты квалификационного экзамена оформляются протоколом. Критерии оценки квалификационного экзамена представлены в Приложении 3.

По результатам квалификационного экзамена слушателю выдается свидетельство по профессии «Секретарь-администратор» и присваивается квалификационный уровень. Лицам, не прошедшим аттестацию или получившим на квалификационном экзамене неудовлетворительные результаты, выдается справка установленного образца.

3.2. Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация Программы «Секретарь-администратор» обеспечивается работниками организации ООО УЦ "Стимул", а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора, имеют:

Педагоги. Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы.

Уровень компетентности педагогических работников организации, реализующей образовательные программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, в вопросах использования новых информационно-коммуникационных технологий соответствует требованиям.

3.3. Материально-техническая база программы профессионального обучения

ООО УЦ "Стимул" располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам.

Учебный кабинет:

столы – 12 шт.;

стулья – 21 шт.;

доска магнитно-маркерная – 1 шт.;

ноутбук – 1 шт.;

МФУ – 1 шт.;
проектор – 1 шт.;
экран для проектора – 1 шт

Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и обеспечивает проведение всех видов практических занятий, предусмотренных учебным планом образовательной программы

3.4. Методические материалы

Образовательная организация ООО УЦ "Стимул" обеспечена учебно-методической литературой и материалами по всем учебным темам программы.

1. Организационно-методические материалы;
2. Учебный план работы педагога;
3. Практическая подготовка.

Занятия делятся на два вида: лекции и практические занятия.

3.7. Список литературы

1. Ленкевич Л.А. «Секретарь-референт. Секретарское дело: учебное пособие» — М.: Академия, 2020.
2. Ленкевич Л.А., Мартынова О.В., Свиридова М.Ю. «Контрольные материалы по профессии „Секретарь“: учебное пособие» — М.: Академия, 2017.
3. Ленкевич Л.А., Свиридова М.Ю. «Персональный компьютер в работе секретаря: учебное пособие» — 2-е изд., испр. — М.: Академия, 2020.
4. Поваляева М.А. «Деловое общение: учебное пособие» — Ростов н/Д.: Феникс, 2020.
5. Савенкова Г.М. «Документоведение и делопроизводство: учебно-методический комплекс для дистанционного обучения» — Новосибирск: СибАГС, 2019.
6. Сапков В.В. «Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства» — 3-е изд., перераб. — М.: Академия, 2020.
7. Свиридова М.Ю. «Информационные технологии в офисе. Практические упражнения: учебное пособие» — 3-е изд., стер. — М.: Академия, 2018.
8. Усов В.В. «Деловой этикет: учебное пособие для студентов учреждений СПО» — М.: Академия, 2017.
9. Шеламова Г.М. «Этикет делового общения: учебное пособие для учащихся начальных профессиональных учебных заведений» — М.: Академия, 2019.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Промежуточная аттестация
Тестирование

1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря- администратора современной компании?
 - а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
 - б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
 - в) обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря- администратора?
 - а) деловая переписка и составление договоров
 - б) организация выставок и встреч с клиентами
 - в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю- администратору?
 - а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
 - б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
 - в) высокая грамотность, высокая скорость печати

4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?
 - а) резолюция
 - б) устное распоряжение
 - в) специального распоряжения не требуется

5. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?
 - а) справка
 - б) служебная записка
 - в) акт

6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?
 - а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
 - б) не требуется составлять заголовок к тексту письма
 - в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать? а) "Вас ожидает Иван Иванович"
 - б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"
 - в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?
 - а) вводная
 - б) констатирующая
 - в) распорядительная

9. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?
 - а) вскрывает и не регистрирует
 - б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
 - в) не вскрывает и не регистрирует

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?
а) WordPad
б) Notepad
в) PowerPoint
11. Выберите правильное утверждение:
а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем- администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов
в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю
12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:
а) правовыми актами
б) распорядительными документами
в) другой вариант
13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?
а) должностная инструкция
б) положение об отделе
в) приказ
14. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?
а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"
б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"
15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?
а) семь дней
б) 10 дней
в) три дня
16. В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?
а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение – отправка
17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?
а) машинописным способом
б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа
18. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседаниях в компании?
а) решение
б) протокол
в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания? а) нет
б) да
в) по усмотрению секретаря-администратора
20. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?
а) не позднее дня, следующего за выходным
б) не позднее дня, предшествующего выходному
21. Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?
а) три листа
б) пять листов
в) 10 листов
22. В письменном обращении слова "господин" и "госпожа":
а) пишутся полностью
б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
в) всегда сокращаются.
23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?
а) в предложном падеже
б) в дательном падеже
в) в родительном падеже
24. Сколько адресатов может быть на одном документе?
а) не более трех
б) не более четырех
в) не более одного
25. Что понимается под термином "кворум"?
а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания
б) 1/3 членов коллегиального органа
в) 1 2 членов коллегиального органа
26. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?
а) учет
б) регистрация
в) другой
27. Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?
а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия
б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч
в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции
28. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:
а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа
29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

- а) бланк организации
- б) бланк не используется
- в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов
- б) стандартные листы бумаги формата А4
- в) общие бланки

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в
11.	б
12.	б
13.	а
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б
22.	в
23.	в
24.	б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	в
29.	а
30.	б

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Критерии оценивания практической подготовки

Критерии

Часть 1. Выполнение ситуационных задач

1.1. Регистрация входящей корреспонденции

Критерии:

- Корректность формирования таблицы регистрации (шапка, строки, столбцы, названия полей) — **4 балла**
- Четкое разделение на категории (ответственное лицо, срок исполнения) — **4 балла**
- Точность внесения данных — отсутствие ошибок в заполнении — **4 балла**
- Структурированность отчета, грамотность изложения — **3 балла**
- Своевременность предоставления отчёта — **2 балла**

Баллы: Максимально — **17 баллов**

1.2. Оформление приказа по основной деятельности

Критерии:

- Соблюдение стандартов оформления официального документа (реквизиты, заголовок, подписи и печати) — **5 баллов**
- Правильность формулировки приказа, соблюдение грамматики и стиля — **5 баллов**
- Наличие дат, должностей, Ф.И.О., подписей — **4 балла**
- Грамотность, аккуратность оформления — **3 балла**

Баллы: Максимально — **17 баллов**

1.3. Организация мероприятия в онлайн-формате

Критерии:

- Ясность поставленных целей и планов мероприятия — **4 балла**
- Детализация плана технического обеспечения и программного обеспечения — **4 балла**
- Логичность регламента мероприятия, реалистичные временные рамки — **4 балла**
- Качество представления проекта (дизайн, стиль подачи, читаемость) — **3 балла**
- Инновационность подхода и оригинальность идеи мероприятия — **2 балла**

Баллы: Максимально — **17 баллов**

Часть 2. Практические задания

2.1. Проведение совещания с использованием видеосвязи

Критерии:

- Правильно настроенное оборудование и стабильная связь — **4 балла**
- Полноценное приглашение участников и своевременное начало встречи — **4 балла**
- Управление обсуждением, чёткий ход встречи, эффективное обсуждение пунктов повестки — **6 баллов**
- Итоги собрания отражены ясно и своевременно доведены до участников — **5 баллов**
- Лидерские качества, инициативность, активное вовлечение команды — **6 баллов**

Баллы: Максимально — **25 баллов**

2.2. Моделирование деловой ситуации: конфликт с сотрудником

Критерии:

- Активное проявление инициативы и принятие лидерской позиции — **5 баллов**
- Использование эффективных методов разрешения конфликта (эмпатия, конструктивное слушание, аргументация) — **6 баллов**
- Владение техникой обратной связи, правильное реагирование на критику и эмоции собеседника — **6 баллов**
- Способность прийти к согласованному решению проблемы — **4 балла**
- Компетентность в урегулировании спора, аргументированное поведение — **4 балла**

Баллы: Максимально — **25 баллов**

Баллы

1 часть – максимум 51 балл.

2 часть – максимум 50 баллов.

Максимум 101 балл. Для успешной сдачи экзамена необходимо набрать не менее 80 баллов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
Квалификационный экзамен
Теоретическая часть

1. Опишите, как изменилась роль секретаря-администратора в современном деловом мире, и какие ключевые навыки и компетенции необходимы для успешной работы в этой должности. Приведите примеры, демонстрирующие, как эти навыки помогают в повседневной деятельности.
2. Какие принципы делового общения и речевого этикета вы считаете наиболее важными для секретаря-администратора, и почему?
3. Как секретарь-администратор должен использовать современные технические средства и программное обеспечение для эффективной работы? Опишите, какие навыки работы с информацией (поиск, обработка, передача) являются ключевыми для этой профессии.

Практическая часть

Вы – секретарь-администратор компании. Ваш руководитель дал вам задание организовать деловую встречу для 5 VIP-гостей через 3 часа.

Вам необходимо:

1. Подготовить переговорную комнату:
 - Организовать рассадку и убрать лишние предметы.
 - Обеспечить наличие необходимых канцелярских принадлежностей.
 - Обеспечить наличие бутилированной воды.
2. Организовать прием гостей:
 - Разработать приветственную речь.
 - Подготовить чайный или кофейный стол.
3. Разработать план действий в случае возникновения внештатной ситуации:
 - Описать, как вы будете действовать, если один из гостей опоздает или у них возникнут особые потребности.
4. Составить короткое электронное письмо с подтверждением даты и времени встречи для всех участников
5. Представить свои действия:
 - Письменно расписать каждый шаг и объяснить своё решение.

Критерии оценивания теоретической части:

10 баллов – полный и точный ответ, демонстрирующий глубокое понимание темы.

8-9 баллов – ответ полный, но может содержать незначительные неточности.

6-7 баллов – ответ верный, но аргументация не убедительная, примеры не совсем соответствуют теме.

4-5 баллов – ответ содержит существенные неточности и неполному.

0-3 балла – ответ не соответствует теме, содержит грубые ошибки.

Критерии оценивания практической части:

Организация помещения: 0-10 баллов

Приветственная речь: 0-10 баллов

Организация чаепития: 0-10 баллов

План действий в случае внештатной ситуации: 0-10 баллов

Электронное письмо: 0-5 баллов

Логичность и последовательность письменной работы: 0-5 баллов.

Итоговая оценка:

- **90-100 баллов:** Отлично
- **75-89 баллов:** Хорошо
- **50-74 баллов:** Удовлетворительно
- **Менее 50 баллов:** Неудовлетворительно