

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Разин М.Ю.

«13» октября 2025 г.

**Основная программа профессионального
обучения - программа профессиональной
подготовки по должности служащего
«Секретарь-администратор»
(срок реализации: 76 часов, 7 недель)**

Пояснительная записка

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по должности служащего «Секретарь-администратор» (далее - Программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".

К освоению программы допускаются лица без предъявления к уровню образования.

Обучение осуществляется в очной форме.

Объем программы: программа рассчитана на 76 часов обучения, срок освоения образовательной программы составляет 19 занятий (7 недель).

Цель программы: сформировать у обучающихся систему психологических и управленческих знаний и умений по основным направлениям и формам работы, обязательным для секретарей-администраторов, а также сформировать навыки организации делопроизводства на компьютере.

Содержание программы: данная программа включает в себя систематизацию теоретических знаний в области делопроизводства и секретарского дела, овладение современными методами работы с документами организации с использованием компьютера и современной офисной техники, умение применять современные подходы и методики на практике.

Квалификационные характеристики профессиональной деятельности «Секретарь-администратор».

Выписка из профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года №333н):

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	A/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	A/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	A/03.3	3

Трудовая функция А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации

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

Трудовая функция Организация работы с посетителями организации А/02.3

Трудовые действия	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помочь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Необходимые умения	Общаться с посетителями
	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации

	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
	Применять информационно-коммуникационные технологии
Необходимые знания	Правила организации приема посетителей
	Правила делового общения
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола
	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним
	Этика делового общения
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации

Трудовая функция Выполнение координирующих и обеспечивающих функций А/03.3

Трудовые действия	Ведение журнала разъездов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
Необходимые умения	Составлять и вести учетные документы
	Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
	Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Оценивать результаты в рамках поставленных задач
	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
Необходимые знания	Правила речевого этикета
	Правила делового общения
	Этика делового общения
	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

Календарный учебный график формируется исходя из набора групп.

Образовательный процесс начинается по мере набора групп слушателей.

Занятия проводятся 3 раза в неделю по 4 часа.

Всего по плану 19 занятий, 7 недель.

График учебного процесса								Сводные данные по бюджету времени	
Месяц	1 месяц обучения				2 месяц обучения				
№ недели	1	2	3	4	5	6	7	Недели	Часы
	Т	Т	Т	Т/ПА	Т/ПА	П	П/ИА	7	76

Т – теоретическое обучение, П – практическое обучение, ПА – промежуточная аттестация, ИА – подготовка и итоговая аттестация.

Учебный план
Программа профессиональной подготовки по должности
служащего «Секретарь-администратор».

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Количество часов	Формы аттестации
1	Секретарское дело	41	Зачет
2	Документоведение	19	Зачет
3	Практикум	13	Зачет
	Итоговая аттестация	3	Квалификационный экзамен
	ИТОГО:	76	

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА модуля
«Секретарское дело».

Учебно-тематический план модуля
«Секретарское дело».

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Количество часов	Формы аттестации
	Секретарское дело		
1	Секретарское дело	3	
2	Знания секретаря: функции, задачи, структура организации, ее связи.	3	
3	Правила взаимодействия секретаря с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.	4	
4	Этика делового общения секретаря	3	
5	Правила речевого этикета в работе секретаря	3	
6	Правила делового общения	3	
7	Имидж секретаря	3	
8	Требования охраны труда	4	

9	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	2	
10	Правила организации приема посетителей	2	
11	Правила сервировки чайного(кофейного) стола	2	
12	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним.	2	
13	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	4	
14	Промежуточная аттестация	1	зачет
	Итого:	41	

Содержание программы модуля «Секретарское дело».

Тема 1. Секретарское дело (3 ч)

Суть профессии и основные обязанности. Планирование личной работы и деятельности руководителя. Основы тайм-менеджмента.

Тема 2. Знания секретаря: функции, задачи, структура организации, ее связи (3 ч)

Определение организации. Цели и задачи организации. Структура организации.

Принципы организации. Функции организаций. Типы организаций.

Тема 3. Правила взаимодействия секретаря с партнерами, клиентами, средствами массовой информации (4ч)

Прием сотрудников, прием посетителей других организаций, взаимодействие секретаря со средствами массовой информации.

Тема 4. Этика делового общения секретаря (3 ч)

Этика деловых отношений. Этикет секретаря. Главные правила деловой этики. Средства создания привлекательного имиджа.

Тема 5. Правила речевого этикета в работе секретаря (3 ч)

Основные правила приветствия. Основные правила обращения к собеседнику. Беседа в работе секретаря. Речевой этикет в деловой переписке.

Тема 6. Правила делового общения (3ч)

Основные правила, процессы делового общения. Формы и цели делового общения, его функции. Психология делового общения: роль и характеристика. Организация бизнес-коммуникации.

Тема 7. Имидж секретаря (3 ч)

Функциональный, контекстуальный, сопоставительный.

Тема 8. Требования охраны труда (4 ч)

Соответствующие санитарно-гигиенические нормы условий труда. Виды инструктажей по охране труда. Организация рабочего места при работе с ПЭВМ. Электробезопасность. Пожарная безопасность. Техника безопасности при работе на компьютере.

Тема 9. Правила защиты конфиденциальной служебной информации (2 ч)

Категории сведений, которые являются конфиденциальными. Работа секретаря с конфиденциальными документами. Коммерческая тайна.

Тема 10. Правила организации приема посетителей (2 ч)

Организация приема посетителей. Основные действия при организации приема посетителей. Подготовка к приему посетителей.

Тема 11. Правила сервировки чайного (кофейного) стола (2 ч)

Основные правила сервировки чайного(кофейного) стола. Сервировка стола для фуршета.

Тема 12. Правила приготовления горячих напитков и закусок к ним (2 ч)

Правила приготовления и подачи чая. Правила приготовления и подачи кофе. Правила приготовления горячих закусок.

Тема 13. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами (4 ч)

Виды организационных структур, преимущества и недостатки. Распределение функций между сотрудниками.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по модулю «Секретарское дело»:

1. Назовите качества, которые необходимы в работе секретаря.
2. Назовите правила, с помощью которых секретарь может поддерживать нормальные деловые отношения с сослуживцами.
3. Что такое организация? Цели и задачи организации?
4. Порядок организации приема посетителей.
5. Основные правила деловой этики.
6. Понятие «конфликт». Стили поведения в межличностном конфликте.
7. В какие моменты подают горячие напитки?

Контрольно-измерительные материалы.

Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации представляют собой опрос. Слушателям предлагается ответить на 7 вопросов из указанного выше перечня.

Дифференцированная оценка выставляется в соответствии со следующими критериями:

Интервал	Оценка
5 и менее правильных ответа	Не зачтено
6 и более правильных ответа	Зачтено

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА модуля «Документоведение».

Учебно-тематический план модуля «Документоведение».

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Количество часов	Формы аттестации
	Документоведение		
1.	Документ: понятие, функции	1	
2.	Классификация документов и правила их оформления	2	
3.	Деловая переписка	12	
4.	Процесс документирования и организации работы с документами	3	

	Промежуточная аттестация.	1	Зачет
	Итого:	19	

Содержание программы модуля «Документоведение».

Тема 1. Документ: понятие, функции, классификация (1ч)

Понятие и функции документа. Значение документов в управлении.

Тема 2. Классификация документов и правила их оформления (3ч)

Организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы.

Тема 3. Деловая переписка (12ч)

Виды писем и правила их оформления.

Тема 4. Процесс документирования и организации работы с документами (3ч)

Формы регистрации документов, Особенности организации работы с входящими документами. Организация работы с исходящими документами. Что необходимо учитывать при организации работы с конфиденциальными документами.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по модулю «Документоведение»:

1. Что такое документ? Функции документа.
2. Признаки, по которым классифицируются документы.
3. Виды деловых писем.
4. Различия в деловых письмах.
5. Формы регистрации документов.
6. Работа с конфиденциальными документами.

Контрольно-измерительные материалы.

Контрольно-измерительные материалы для промежуточной аттестации представляют собой опрос. Слушателям предлагается ответить на 6 вопросов из указанного выше перечня.

Дифференцированная оценка выставляется в соответствии со следующими критериями:

Интервал	Оценка
4 и менее правильных ответа	Не зачтено
5 и более правильных ответа	Зачтено

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА модуля «Практикум».

Учебно-тематический план модуля «Практикум».

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Количество часов	Формы аттестации
	Практикум		

1	Ведение учетных регистрационных форм, использование их для информационной работы	3	зачет
2	Процесс документирования и организации работы с документами	3	зачет
3	Составление деловых писем	2	зачет
4	Оформление журналов учёта сотрудников, выезжающих в командировки	1	зачет
5	Умение сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия	2	зачет
6	Умение секретаря устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров	2	зачет
Итого:		13	

Содержание программы модуля «Практикум».

Практическая работа №1. «Ведение учетных регистрационных форм, использование их для информационной работы» (3ч)

Задание 1. Оформить журнал учёта входящих документов.

Задание 2. Оформить журнал учёта исходящих документов.

Задание 3. Оформить журнал учёта внутренних документов.

Практическая работа №2. Процесс документирования и организации работы с документами (3ч)

Задание 1. Составить должностную инструкцию секретаря-администратора.

Задание 2. Составить приказ по основной деятельности по форме Т-5 о переводе Ткачева Петра Ивановича на другую работу.

Задание 3. Составить служебную записку на тему: Закуп необходимых канцтоваров.

Практическая работа №3. Составление деловых писем (2ч)

Задание 1. Составить письмо поздравление с днем строителя.

Задание 2. Составить благодарственное письмо.

Практическая работа №4. Оформление журналов учёта сотрудников, выезжающих в командировки (1ч)

Задание 1. Заполнить журнал в соответствии со служебной запиской.

Практическая работа №5. Умение сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия (2ч)

Задание 1. Начальник дает вам личное поручение, а вы уже и без того завалены работой по мозжечок и понимаете, что если возьметесь выполнять еще что-то, то пострадает весь трудовой процесс.

Задание 2. Руководитель просит заняться задачей, которая идет в разрез с уставом или регламентом организации.

Задание 3. Руководитель просит, чтобы вы связались с начальником цеха и потребовали от него предоставить вам какие-то данные. Начальник цеха при этом ориентируется на свою должностную инструкцию и 30-летний опыт работы и отказывается с вами сотрудничать.

Задание 4. Руководитель дает вам, секретарю, некие распоряжения, постоянно путаясь в показаниях, потому что сам еще толком не понял, что ему действительно нужно.

Практическая работа №6. Умение секретаря устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров (2ч.)

Задание 1. Расскажите правила исходящего звонка, порядок действий секретаря. Расскажите правила входящего звонка, порядок действий секретаря. Перечислите общие рекомендации по ведению телефонных переговоров. Расскажите, что нельзя делать в телефонном общении? Охарактеризуйте особенности телефонной речи.

Задание 2. Сотрудник другой компании просит вас переключить его на руководителя, при этом не планирует называть тему своего звонка.

Задание 3. Вас просят сообщить конфиденциальную информацию. Так часто делают представители компаний, оказывающих различные услуги и поставляющих офисные товары: «Скажите нам, сколько вы платите вот за это и за то, а мы предоставим вам то же самое, но на более выгодных условиях».

Контрольно-измерительные материалы.

Контрольно-измерительные материалы для аттестации, представляют собой практические задания. Слушателям предлагается выполнить задания из указанного выше перечня.

Дифференцированная оценка выставляется в соответствии со следующими критериями:

Интервал	Результат
Практическое задание выполнено не полностью, допущены ошибки	Не зачтено
Практическое задание выполнено в полном объеме и без ошибок	Зачтено

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Кадровое обеспечение программы

Педагог, работающий по данной программе, должен иметь высшее или среднее профессиональное образование, обладать профессиональными знаниями, иметь практические навыки в сфере организации интерактивной деятельности.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой и обеспечивает проведение всех видов подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой программы.

Материально-технические средства:

- письменные столы 5 шт;
- стулья 12 шт;
- шкаф для методического и наглядного материала 2 шт;
- маркерная доска 1шт;
- компьютеры 5 шт;
- принтер 2 шт;
- чайный сервис 1 шт.

Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Нормативные документы:

1. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37).

Основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 461 с.

2. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 462 с.

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

Дополнительная литература:

1. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: Справ. пособие - Из-во «ФЕНИКС» – М.: 2014 – 396 с.

2. Рогожин М. Ю. Организация управления персоналом предприятия]: Учеб. - практ. Пособие / М.Ю.Рогожин - М.: Изд-во РДЛ, 2015 - 224с.

Периодическое издание «Секретарское дело».

Периодическое издание «Хороший секретарь».

Периодическое издание «Делопроизводство».

Периодическое издание «Справочник кадровика».

Интернет- ресурсы:

<http://sekretarskoe-delo.ru/> - профессиональный журнал о тонкостях секретарского дела.

<http://edou.ru> – портал по документационному обеспечению делопроизводства.

<http://doc-style.ru> – стиль документа.

<http://garant.ru> – «Гарант» - информационно-правовой портал.

<http://consultant.ru> – некоммерческая Интернет-версия нормативно-правового обеспечения.

<http://archives.ru/> - официальный сайт Федерального архивного агентства.

<https://www.profiz.ru/sr/> - профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров.

<https://www.superjob.ru/community/assistant/> - сообщество «Клуб секретарей».

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшем профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационный экзамен включает в себя:

- проверку теоретических знаний – оценка;
- практическую квалификационную работу (оформление документов по основной производственной деятельности организации) – оценка.

Критерии оценки полученных знаний

Итоговый опрос состоит из 5 вопросов на выбор преподавателя. За каждый правильный ответ выставляется 1 балл.

Дифференцированная оценка за пройденный опрос выставляется в соответствии со следующими критериями:

Интервал	Оценка
2 и менее балла	Неудовлетворительно
3 балла	Удовлетворительно
4 балла	Хорошо
5 баллов	Отлично

Практическая квалификационная работа состоит из 3 заданий. За каждое правильное выполненное задание выставляется 1 балл.

Дифференцированная оценка за выполнение практической части квалификационного экзамена выставляется в соответствии со следующими критериями:

Интервал	Оценка
0 баллов	Неудовлетворительно
1 балл	Удовлетворительно
2 балла	Хорошо
3 балла	Отлично

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Вопросы для проверки теоретических знаний на квалификационном экзамене:

1. Что такое документ? Функции документа.
2. Признаки, по которым классифицируются документы.
3. Виды деловых писем.
4. Различия в деловых письмах.
5. Формы регистрации документов.
6. Работа с конфиденциальными документами.
7. Назовите качества, которые необходимы в работе секретаря.
8. Назовите правила, с помощью которых секретарь может поддерживать нормальные деловые отношения с сослуживцами.
9. Что такое организация? Цели и задачи организации?
10. Порядок организации приема посетителей.
11. Основные правила деловой этики.
12. Понятие – конфликт. Стили поведения в межличностном конфликте.
13. В какие моменты подают горячие напитки?

Задания для практической квалификационной работы

Оформить следующие документы по основной производственной деятельности организации:

- гарантийное письмо партнеру нашей компании ООО «Лето» Ивану Петровичу (Ф.И.О. директора) с гарантией того, что арендная плата будет погашена в течение 15 календарных дней;
- благодарственное письмо поставщику ООО «Зима» за вовремя предоставленный товар по договору купли-продажи №1 от 01.01.2025г. (Ф.И.О. директора) Иванов Иван Иванович;
- служебную записку в связи с поломкой принтера у бухгалтера Тамары Ивановны Перовой;
- приказ о проведении корпоративного мероприятия, посвященного празднованию Нового года (дата мероприятия - 28.12.2025г., место проведения - ресторан «Династия», время начала - 18 часов 00 минут), проводится за счет средств компании, выделена сумма 200 000 рублей, приглашены все сотрудники компании.