

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

С.Е. Шиянов
«28» августа 2026 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(программа профессиональной подготовки по должности служащего)
«Секретарь-администратор»

Форма обучения: очная, заочная

Рассмотрена
на заседании кафедры частноправовых
дисциплин
от «15» июня 2026 г.
протокол № 12
Зав. кафедрой

И.В. Петрова

Согласована
Начальник УМУ

Д.В. Гришин

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии юридического факультета
от «16» июня 2026 г.
протокол № 11
председатель УМК

И.В. Петрова

Принята Ученым советом
протокол №15
от 26 августа 2026

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цель программы	3
2.	Планируемые результаты освоения программы	3
3.	Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения	4
4.	Нормативные документы, использованные при разработке программы	4
5.	Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки	4
6.	Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение	4
7.	Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация	5
8.	Итоговая аттестация	5
9.	Практическая подготовка обучающихся	5
10.	Организационно-педагогические условия	6
11.	Календарный учебный график.	7
12.	Учебный план	7
13.	Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик.	7
14.	Фонды оценочных средств	7

1. Цель программы

Цель основной программы профессионального обучения (ОППО) «Секретарь-администратор» – профессиональная подготовка лиц, ранее не имевших должности служащего, в рамках 3 уровня квалификации вида профессиональной деятельности «Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм», предусмотренного профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н).

2. Планируемые результаты освоения программы

Таблица – Результаты освоения программы профессионального обучения

Обобщенная трудовая функция (в соответствии с профстандартом)	Наименование профессиональной компетенции	Должен знать	Должен уметь	Должен владеть
Организационное обеспечение деятельности организации	ДПК 1.1 Прием и распределение телефонных звонков организации	Функции, задачи, структура организации, ее связи Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации Этика делового общения Правила речевого этикета	Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет	навыками обработки входящих и исходящих телефонных вызовов
	ДПК 1.2 Организация работы с посетителями организации	Правила организации приема посетителей Правила делового общения	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Применять информационно-коммуникационные технологии	навыками координации и документационного сопровождения приема посетителей
	ДПК 1.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Правила защиты конфиденциальной служебной информации Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и	Составлять и вести учетные документы Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации Применять современные	навыками организационного и документационного обеспечения административной деятельности

		специалистами	средства сбора, обработки и передачи информации Оценивать результаты в рамках поставленных задач	
--	--	---------------	---	--

3. Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения

Трудоемкость ОППО составляет 402 часа и включает в себя трудоемкость всех видов учебных занятий, самостоятельной работы, промежуточной и итоговой аттестации.

Обучение по ОППО может осуществляться в очной и заочной формах.

Срок обучения по программе при очной форме и заочной формах составляет три месяца.

Возможно обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой ОППО.

Обучение по программе осуществляется на государственной языке РФ – русском языке.

4. Нормативные документы, использованные при разработке программы

Документы, использованные при разработке ОППО:

-Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

-Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения (утв. приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438).

-Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (утв. приказом Минпросвещения России от 14.07.2023г. № 534)(ред. от 10.09.2025).

-Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н).

-Устав СКСИ и локальные нормативные акты Института.

5. Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки

Профессиональная подготовка по ОППО проводится для слушателей с уровнем образования не ниже среднего общего образования, не имеющих должности служащего.

Поступающий должен обладать базовыми навыками, необходимыми для освоения программы:

- способность к коммуникации и работе с информацией;
- базовые навыки владения персональным компьютером (уверенный пользователь ПК) для работы с электронными документами, поисковыми системами;
- владение русским языком на уровне, достаточном для понимания нормативно-правовых актов, составления служебных документов и ведения деловой переписки.

6.Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение

Лицам, успешно освоившим программу профессиональной подготовки и прошедшим итоговую аттестацию, квалификация присваивается без указания разряда, класса или категории.

7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости проводится в течение всего периода обучения и включает оценку результатов усвоения материала на учебных занятиях лекционного типа, а также семинарских (практических) занятиях.

Формами контроля теоретических знаний являются тестирование, собеседование, устный опрос по вопросам, написание письменной работы и иные формы.

Оценка умений осуществляется через выполнение индивидуальных или коллективных практических заданий; профессиональных заданий и иных форм контроля.

Промежуточная аттестация проводится с целью определения степени освоения обучающимися дисциплин (модулей), практики.

Формы промежуточной аттестации, шкалы и критерии оценивания, а также описание процедур ее проведения устанавливаются в комплекте оценочных материалов в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Промежуточную аттестацию осуществляет преподаватель (преподаватели), участвующий (-ие) в реализации ОППО.

Результаты промежуточной аттестации фиксируются в аттестационной ведомости.

8. Итоговая аттестация

Цель итоговой аттестации (далее ИА) — определение соответствия результатов освоения слушателями соответствующим требованиям программы профессионального обучения (программа профессиональной подготовки по должности служащего) «Секретарь-администратор».

Задачи итоговой аттестации:

- оценить уровень теоретических знаний, полученных в результате освоения программы профессионального обучения (ОППО);

- оценить готовность к выполнению трудовых функций по должности служащего «Секретарь-администратор»;

- определить степень профессионального применения теоретических знаний, умений при решении конкретных профессиональных задач.

Профессиональное обучение обязательно завершается ИА в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте по должности «Секретарь-администратор».

ИА проводится в два последовательных этапа. Нарушение последовательности выполнения этапов не допускается.

Этап 1. Проверка теоретических знаний.

Форма: тестирование. Обучаемому предлагается тестовое задание, состоящее из 16 тестов. На выполнение теста отводится 30 минут. Положительной оценкой считается результат не ниже 80% правильных ответов от общего количества тестов в тестовом задании.

Обучающийся, не прошедший первый этап, ко второму не допускается.

Этап 2. Выполнение практической квалификационной работы (цель - оценка сформированности практических умений).

Форма: решение ситуационной (практической) задачи.

Содержание задания: задача представляет собой описание ситуации (фабулы), требующей от обучающегося принятия решения и выполнения конкретных действий.

На решение задачи отводится 60 минут.

Порядок проведения ИА приводится в программе итоговой аттестации по ОППО.

9. Практическая подготовка

Практическая подготовка — форма организации образовательной деятельности при освоении ОППО, которая осуществляется путем выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Целью практической

подготовки является формирование, закрепление и развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей программы.

Практическая подготовка организована:

1) непосредственно в Институте, в том числе в структурном подразделении Института, предназначенном для проведения практической подготовки;

2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей ОППО (далее – профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Институтом и профильной организацией.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ.

При наличии компонентов образовательных программ, в которых предусматривается практическая подготовка обучающихся, эти компоненты определяются рабочими программами дисциплин, курсов, модулей, практик.

Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки осуществляется путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

10. Организационно-педагогические условия

Реализация ОППО обеспечивается педагогическими работниками Института, а также лицами, привлекаемыми к реализации ОППО на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 09 Юриспруденция (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Реализация ОППО осуществляется в специальных помещениях: учебные аудитории, лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения для проведения занятий всех предусмотренных видов, а также для проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, помещения для организации самостоятельной работы.

Все виды учебной деятельности обучающихся, предусмотренные учебным планом, включая промежуточную и итоговую аттестацию, обеспечиваются расходными материалами.

Помещения для организации самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

ОППО обеспечивается учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям), практике, видам итоговой аттестации.

СКСИ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Не менее 25 % обучающихся имеют право одновременного доступа к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

11. Календарный учебный график

Последовательность реализации ОППО (периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул) приводится в календарном учебном графике. Календарный учебный график представляет собой график, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического и практического обучения, периодов промежуточной аттестации, итоговой аттестации.

12. Учебный план

В учебном плане приведен перечень дисциплин, аттестационных испытаний итоговой аттестации, иных компонентов ОППО с указанием их трудоемкости в целом в академических часах и трудоемкости видов учебной работы обучающихся, а также форм контроля (аттестации).

13. Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик

Содержание реализуемой ОППО излагается в рабочей программе модуля и программе практики, и направлено на достижение целей программы, планируемых результатов обучения.

14. Фонды оценочных средств

14.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольные вопросы для устного опроса

1. Каковы основные задачи секретаря-администратора в системе управления организацией?
2. Опишите пошаговый алгоритм планирования рабочего дня для руководителя. Какие инструменты (ежедневник, электронные календари) вы бы использовали и почему?
3. Каков полный цикл организации совещания? Опишите ваши действия на этапе подготовки, во время проведения и после завершения совещания.
4. Что такое делегирование? Какие задачи секретарь может решать самостоятельно, а какие требуют обязательного согласования с руководителем? Приведите примеры.
5. Почему секретарю необходимо знать функции и задачи различных подразделений (бухгалтерии, отдела кадров, юридического отдела)? Как эта информация помогает в работе?
6. Из каких этапов состоит идеальный сценарий ответа на входящий деловой звонок? Опишите правила перевода вызова на другого сотрудника.
7. Какую роль играют невербальные сигналы (поза, жесты, зрительный контакт) при личной встрече? Приведите примеры позитивных и негативных сигналов.
8. Что такое «активное слушание»? Какие техники активного слушания вы знаете и как их применять в работе секретаря?
9. Назовите ключевые правила составления делового электронного письма. В чем разница между полями «Кому», «Копия» и «Скрытая копия»?
10. Что такое конфиденциальная информация? Какие практические меры вы предпримете для защиты служебной тайны в своей ежедневной работе?

11. Опишите алгоритм действий при организации приема посетителей. Как вы поступите, если руководитель задерживается, а посетитель уже прибыл?
12. Дайте определение понятия «документ». Перечислите его основные функции.
13. Что такое «юридическая сила документа»? Какие реквизиты (не менее трех) необходимы для ее придания?
14. Что такое унификация документов и какова ее роль в работе секретаря?
15. Перечислите 5 обязательных реквизитов, которые должен содержать любой официальный документ.
16. Что такое «бланк документа»? Виды бланков, используемых в организации (угловой, продольный).
17. Что такое информационное письмо и чем оно отличается от сопроводительного?
18. Что такое документооборот? Назовите основные этапы движения документов в организации.
19. Опишите алгоритм обработки входящей корреспонденции в приемной секретаря.
20. Опишите алгоритм обработки исходящей корреспонденции.
21. Что такое регистрация документа и какова ее цель? Какая информация заносится в регистрационную форму?
22. Что такое конфиденциальная информация и чем она отличается от информации ограниченного доступа?
23. Дайте определение коммерческой тайне. Какие сведения, согласно законодательству, могут составлять коммерческую тайну, а какие — нет (приведите примеры)?
24. Какие меры работодатель обязан принять для установления и поддержания режима коммерческой тайны в организации?
25. Какой основной нормативный документ в организации регулирует порядок работы с конфиденциальной информацией?
26. Какова роль секретаря в обеспечении режима конфиденциальности в приемной? (Например, при общении с посетителями, ответах на телефонные звонки).
27. Что такое персональные данные (ПДн)? Приведите 3-4 примера ПДн, с которыми секретарь работает чаще всего.
28. Что такое «оператор персональных данных»? Является ли организация-работодатель оператором ПДн своих сотрудников?

Типовые задания в тестовой форме

1. Вербальным каналом передачи информации является

- а) Жесты и мимика
- б) Поза собеседника
- в) Устная речь
- г) Дистанция между общающимися

2. В деловой переписке фразу «Прошу Вас...» следует заменить на более корректную конструкцию, потому что она...

- а) Слишком длинная
- б) Звучит как приказ
- в) Является грамматической ошибкой
- г) Не подходит для официального стиля

3. Реквизит документа, который согласно ГОСТ Р 7.0.97-2025 проставляется в левом верхнем углу и содержит информацию об адресате?

- а) Гриф утверждения
- б) Отметка о поступлении
- в) Адресат

г) Резолюция

4. Вы планируете рабочий день руководителя. Встреча с иностранным партнером имеет высший приоритет. Какое действие вы предпримете в первую очередь?

- а) Забронируете переговорную комнату.
- б) Проверите наличие канцтоваров в офисе.
- в) Распечатаете повестку дня для всех участников.
- г) Закажете такси для гостя.

5. Вы получили входящий документ, который требует ответа. Каков ваш алгоритм действий? Выберите правильную последовательность

- 1. Передать руководителю на рассмотрение.
- 2. Зарегистрировать документ.
- 3. Отправить ответ.
- 4. Поставить документ на контроль исполнения.
- 5. Передать исполнителю для подготовки ответа.

6. Запись учетных данных о документе, фиксирующая его наличие и позволяющая контролировать его движение

- а) Номенклатура дел
- б) Регистрация
- в) Индексация
- г) Архивация

8. Расположите в правильном порядке этапы обработки входящего документа:

- 1. Передача документа на исполнение.
- 2. Регистрация документа.
- 3. Первичная обработка и передача руководителю.
- 4. Отправка документа в дело или на уничтожение.
- 5. Рассмотрение документа руководителем и наложение резолюции.

9. Как оформляется гриф ограничения доступа на документе, содержащем коммерческую тайну

- а) В правом верхнем углу первой страницы
- б) В левом нижнем углу последней страницы
- в) На обороте документа
- г) Вверху справа: «Коммерческая тайна» или «Конфиденциально»

Тест 10. Соответствие между носителем информации и правилом его защиты/уничтожения
Установите соответствие:

Носитель информации	Правило работы / защиты
А. Бумажный документ (черновик, проект)	1. Уничтожение с помощью shreddera с составлением акта об уничтожении.
Б. Флеш-накопитель (USB-диск)	2. Хранение в запираемом сейфе или металлическом шкафу, когда он не используется.
В. Папка с конфиденциальными документами на столе	3. Обязательное использование пароля и шифрования данных.
Г. Рабочий компьютер	4. Блокировка сеанса пользователя (Win+L) при любом выходе из-за стола.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов	Шкала оценки
90-100%	отлично
70-90%	хорошо
50-70%	удовлетворительно
Менее 50%	неудовлетворительно

Типовые практические задания

Задание 1. Вам звонит разгневанный клиент, который кричит в трубку из-за задержки заказа. Что вы сделаете в первую очередь?

Задание 2. На одной линии — звонок от важного партнера, на другой — внутренний вызов от начальника. Кому вы ответите первым и почему?

Задание 3. Клиент хочет оставить сообщение для коммерческого директора, но не может четко сформулировать суть вопроса. Что вы предпримете?

Задание 4. Вам звонят по вакансии, которая уже закрыта. Как ответить, чтобы сохранить имидж компании?

Задание 5. Составление проекта приказа

Ситуация: В ООО «Горизонт» с 15.07.2026 вводится новый фирменный бланк. Необходимо отменить действие старого бланка, утвержденного приказом от 10.01.2024 № 12-к.

Задание: Составьте проект приказа об утверждении нового фирменного бланка и отмене действия старого. Используйте вымышленные данные для реквизитов.

Задание 6. Составление служебной записки

Ситуация: В офисе закончилась бумага формата А4. Вам, как секретарю, необходимо срочно заказать новую партию. Ответственный за закупку — менеджер по административно-хозяйственному обеспечению (АХО) Иванченко П.П.

Задание: Составьте проект служебной записки на имя Иванченко П.П. с просьбой о срочной закупке бумаги.

Задание 7. Обработка входящего документа

Ситуация: Вам по почте поступил заказной конверт. Внутри — претензия от клиента ООО «Вектор» на сумму 50 000 рублей. На конверте указан обратный адрес и ФИО отправителя.

Задание: Опишите пошаговый алгоритм ваших действий с момента получения конверта до передачи документа руководителю на рассмотрение.

Задание 8. Формирование дела

Ситуация: Вы формируете дело с приказами по основной деятельности за 2025 год. В папку нужно подшить 5 приказов.

Приказ № 45-к от 12.03.2025

Приказ № 102 от 15.06.2025

Приказ № 150 от 03.09.2025

Приказ № 188 от 25.11.2025

Приказ № 3-п от 15.01.2025

Задание:

1. Расположите приказы в правильном порядке внутри дела.

2. Объясните, по какому принципу вы их расположили.

Задание 9. Разработайте проект одного из разделов «Положения о коммерческой тайне» на тему «Организационно-правовые меры по охране конфиденциальности».

В этом разделе предложите не менее 5 конкретных правил или процедур, которые должны соблюдать все сотрудники компании. Например:

Порядок маркировки документов грифом «Коммерческая тайна».

Правила хранения документов в течение рабочего дня и по его окончании.

Порядок работы с посетителями в зонах, где может находиться конфиденциальная информация.

Правила использования паролей и блокировки компьютеров.

Задание 10. Вам предоставлен список из 10 документов. Ваша задача — классифицировать каждый документ, определив, какой вид защищаемой информации он содержит или может содержать.

Список документов:

1. Резюме кандидата на вакансию курьера.
2. Приказ генерального директора о выплате годовой премии топ-менеджерам.
3. Список клиентов компании с указанием объемов закупок за последний год.
4. Протокол совещания у руководителя, где обсуждалась стратегия захвата нового рынка.
5. Копия паспорта нового сотрудника (из личного дела).
6. Внутренняя инструкция по пользованию офисным МФУ (принтер/сканер).
7. Проект договора с ключевым поставщиком, находящийся на стадии согласования.
8. Справка о состоянии здоровья сотрудника, принесенная в отдел кадров.
9. Отчет о посещаемости корпоративного сайта сотрудниками.
10. Распечатка электронного письма от конкурента с предложением о сотрудничестве.

Результат выполнения: заполните таблицу:

Документ / Содержание	Вид защищаемой информации
1. Резюме кандидата	Персональные данные
2. Приказ о премиях топ-менеджеров	Коммерческая тайна

Критерии и шкала оценки решения практических заданий

Требования	Степень соответствия требованиям	Баллы
1. Нормативно-правовые акты, используемые для анализа, соответствуют заданной ситуации.	Индекс соответствия требованиям (4 из 5)	4–5
2. Грамотность изложения и качество оформления работы	Индекс соответствия требованиям (3 из 5)	3–4
3. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	Индекс соответствия требованиям (2 из 5)	1–2
4. Обоснованность и доказательность выводов.		

14.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет по итогам освоения раздела «Административно-управленческая

Структура дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет состоит из двух последовательных этапов. Обучающийся должен пройти первый этап, чтобы быть допущенным ко второму.

Этап I. Теоретическая разминка (проверка теоретических знаний)

- Формат: устный опрос-блиц.
- Время на выполнение: 10-15 минут.
- Минимальный порог: правильные ответы на 70% вопросов.
- Содержание: проверяется знание ключевых понятий:
 - Оперативное планирование рабочего дня руководителя.
 - Организация совещаний и мероприятий.
 - Ведение деловой переписки.
 - Прием и распределение входящих потоков информации.
 - Внутренние и внешние коммуникации.

Если обучающийся не преодолевает порог в 70%, он получает оценку «неудовлетворительно» за весь дифференцированный зачет.

Этап II. Деловая игра «Профессиональный навигатор: решение ситуационных задач секретаря» (проверка практических умений)

- Формат: Решение ситуационной задачи в ролевой игре.

Типовой сценарий деловой игры (фабула):

Понедельник, 09:00. Вы приходите на работу. Ваш руководитель, Генеральный директор, находится в командировке до среды. Вам оставлен список задач на день и несколько вводных ситуаций, которые развиваются параллельно.

Исходные данные (на рабочем столе):

1. **Входящая почта:**
 - **Письмо №1:** Письмо от постоянного партнера с просьбой подтвердить встречу в среду в 14:00.
 - **Письмо №2:** Письмо от разгневанного клиента с жалобой на срыв сроков поставки.
2. **Входящие документы:**
 - **Документ №1:** Проект приказа о проведении плановой инвентаризации на складе. Требуется подпись директора.
 - **Документ №2:** Служебная записка от офис-менеджера о том, что в переговорной №2 закончилась вода и бумага для принтера.
3. **Календарь руководителя (MS Outlook/Google Calendar):**
 - **Среда, 14:00:** Встреча с партнером (из Письма №1).
 - **Вторник, 15:00:** Дежурное совещание руководителей отделов.

Задание для обучающегося (медиатора):

1. Обработать входящие документы и почту:

- Определить приоритетность задач.
- Составить проект ответа на письмо от разгневанного клиента (используя техники делового общения для деэскалации конфликта).
- Запросить у ответственного лица информацию по проекту приказа об инвентаризации, чтобы подготовить его к подписанию по возвращении директора.

2. Подготовить календарь руководителя

Процедура экзамена (проводится по билетам) по итогам освоения раздела «Организация и технология документационного обеспечения управления» включает: теоретический вопрос и решение ситуационной задачи.

Перечень типовых вопросов для устного опроса на промежуточной аттестации

(экзамен)

1. ГОСТ Р 7.0.97-2025 как основной нормативный документ, регламентирующий правила оформления организационно-распорядительной документации в Российской Федерации.
2. Юридическая сила документа и необходимость наличия обязательных реквизитов для её придания.
3. Унификация документов как деятельность по установлению единообразия состава и форматов документов.
4. Распорядительные документы (приказ, распоряжение, указание) как инструменты управления и их отличительные особенности.
5. Информационно-справочные документы (служебная записка, докладная записка, акт, справка) и их роль во внутренней коммуникации организации.
6. Служебная записка как инструмент для обмена информацией между структурными подразделениями и её отличие от докладной записки.
7. Деловое письмо как основной инструмент внешней коммуникации организации.
8. Протокол как документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях и совещаниях.
9. Алгоритм обработки входящей корреспонденции, включающий первичную обработку, регистрацию и передачу на рассмотрение руководителю.
10. Алгоритм обработки исходящей корреспонденции, включающий составление проекта, согласование, подписание, регистрацию и отправку.
11. Регистрация документа как присвоение документу уникального регистрационного номера и запись основных сведений о нем в регистрационные формы.
12. Контроль исполнения документа как функция управления, обеспечивающая своевременное и качественное выполнение поручений.
13. Формирование дел как группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел.
14. Экспертиза ценности документов как изучение документов на основании критериев их ценности для определения сроков хранения.
15. Сроки хранения документов.

ПРИМЕР ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

Часть 1. Теоретический вопрос

Деловое письмо как основной инструмент внешней коммуникации организации.

Часть 2. Ситуационная задача

Ситуация: Вам по почте поступил заказной конверт. Внутри находится официальная претензия от клиента, ООО «Вектор», на сумму 50 000 рублей. На конверте разборчиво указан обратный адрес и ФИО отправителя. Претензия не содержит пометки «Лично в руки» или «Конфиденциально».

Задание: Опишите пошаговый алгоритм ваших действий с момента получения конверта до передачи документа руководителю на рассмотрение.

Выберите один правильный вариант ответа, который наиболее полно и точно описывает корректный алгоритм действий:

- А) Вскрыть конверт, прочитать претензию, чтобы понять срочность, и немедленно отнести её руководителю. Если руководителя нет на месте, оставить документ у него на столе.
- Б) Вскрыть конверт, зарегистрировать претензию в журнале входящих документов, присвоив ей номер и дату. Затем передать документ руководителю вместе с пустым листом для резолюции.
- В) Проверить целостность конверта и правильность доставки. Вскрыть конверт, ознакомиться с содержанием документа, зарегистрировать его в журнале входящих документов (присвоив номер и дату), предварительно отметив дату поступления. После этого передать документ руководителю.

Г) Не вскрывая конверт, передать его руководителю. После получения от него указаний вскрыть конверт, ознакомиться с документом и зарегистрировать его.

Процедура дифференцированного зачета по итогам освоения раздела «Организация работы с конфиденциальной информацией и документами» включает: решение ситуационной задачи (кейса). Задание выполняется письменно. Продолжительность: 20 минут. Форма оценки результата: собеседование.

ПРИМЕР СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ

Ситуация:

На основе предложенной фабулы подготовьте проект исходящего письма, содержащего информацию, составляющую коммерческую тайну. Оформите документ в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2025 и Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».

Обязательные требования к выполнению:

1. Оформить «шапку» документа (реквизиты бланка организации).
2. Корректно проставить все необходимые реквизиты, включая:
 - Гриф ограничения доступа к документу (согласно ГОСТ Р 7.0.97-2025).
 - Адресат.
 - Дата и регистрационный номер.
 - Заголовок к тексту.
 - Текст письма.
 - Отметку о наличии приложения (при необходимости).
 - Подпись.
3. Использовать вымышленные, но юридически корректные данные для реквизитов вашей организации и организации-адресата.
4. Обеспечить соответствие оформления документа правилам делопроизводства и законодательству о защите информации.

14.3. Оценочные средства для итоговой аттестации

Типовые тестовые задания к квалификационному экзамену

Тест 1. Соотнесите ситуацию с соответствующим нормативно-правовым актом

Ситуация	Закон
А. Вы получили резюме от кандидата на вакансию. В нем указаны его ФИО, домашний адрес и телефон.	1. ФЗ-98 «О коммерческой тайне»
Б. Ваш руководитель передал вам список клиентов компании с их закупочными ценами и сказал, что это строго конфиденциально.	2. Конституция РФ (ст. 23)
В. Сотрудник отдела продаж переслал базу данных клиентов на свою личную почту, чтобы поработать дома.	3. Трудовой кодекс РФ (гл. 14)
Г. Директор установил камеры видеонаблюдения в офисе для контроля за сотрудниками.	4. ФЗ-152 «О персональных данных»

Тест 2. Из перечисленного к коммерческой тайне организации относится

- а) Устав организации в последней редакции
- б) График отпусков сотрудников на текущий год

- в) База данных клиентов с историей закупок
- г) Реквизиты для уплаты налогов

Тест 3. Установите соответствие между видом тайны и примером информации:

Вид тайны	Пример информации
1. Коммерческая тайна	а) Сведения о диагнозе пациента
2. Персональные данные	б) Технология производства уникального клея
3. Профессиональная тайна	в) Паспортные данные сотрудника

Тест 4. Расположите в правильном порядке действия при получении входящего документа, содержащего коммерческую тайну

1. Передача документа руководителю на рассмотрение.
2. Регистрация документа в специальном журнале учета.
3. Прием корреспонденции, проверка целостности упаковки.
4. Первичная обработка (вскрытие конверта).

Тест 5. Вы обнаружили ошибку в документе, который уже подписан руководителем и отправлен контрагенту. Ваши первые действия:

- а) Исправить ошибку самостоятельно и отправить исправленную версию
- б) Проигнорировать, так как документ уже ушел
- в) Немедленно доложить о ситуации руководителю
- г) Позвонить контрагенту и устно сообщить об ошибке

Тест 6. Вам поступил срочный звонок для руководителя, но он находится на совещании. Ваша наиболее правильная фраза будет:

- а) «Он занят, перезвоните позже»
- б) «Его нет, позвоните завтра»
- в) «Иван Петрович сейчас проводит совещание. Я могу уточнить цель вашего звонка и сообщить ему о вас?»
- г) «Повесьте трубку, я его найду»

Тест 7. Введите на месте пропусков текст

_____ процесс восприятия, понимания и оценки другого человека путем попытки поставить себя на его место.

Тест 8. Установите соответствие между функцией секретаря-администратора и ее описанием.

Определение	Функция / Действие
А) Планирование рабочего графика руководителя, назначение встреч, напоминание о предстоящих событиях.	1. Тайм-менеджмент
Б) Деятельность по планированию и контролю своего времени и времени руководителя для повышения эффективности.	2. Организация командировки
В) Комплекс действий по бронированию билетов, гостиниц, оформлению виз и составлению сметы поездки.	3. Материально-техническое обеспечение
Г) Обеспечение офиса всем необходимым для бесперебойной работы (канцтовары, вода, расходные материалы).	4. Жизнеобеспечение офиса
Д) Создание системы хранения документов, позволяющей быстро находить нужные дела и обеспечивать их сохранность.	5. Номенклатура дел

Тест 9. Введите на месте пропуска текст

_____ — процесс обмена информацией между людьми, а также система способов кодирования, передачи и расшифровки этой информации.

Тест 10. Основную ответственность за создание безопасных условий труда в организации несет

- а) Только руководитель организации
- б) Только специалист по охране труда
- в) Работодатель
- г) Каждый работник только сам за себя

Тест 11. Установите соответствие между видом инструктажа и его описанием или причиной проведения

Вид инструктажа	Описание / Причина проведения
А) Вводный	1. Проводится при введении в действие новых стандартов, правил, инструкций, а также после несчастных случаев или аварий.
Б) Первичный на рабочем месте	2. Проводится до начала самостоятельной работы со всеми вновь принимаемыми на работу, командированными, студентами.
В) Повторный	3. Проводится при изменении технологического процесса, замене оборудования, нарушении работником требований охраны труда.
Г) Внеплановый	4. Проводится с целью проверки знаний и умений работника непосредственно на его рабочем месте перед началом работы.
Д) Целевой	5. Проводится не реже одного раза в шесть месяцев для закрепления знаний и навыков по охране труда.

Тест 12. Введите на месте пропуска текст

_____ — это правовой акт, издаваемый руководителем организации (или единоначальным должностным лицом) для решения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом.

Тест 13. Установите соответствие между этапом работы и его описанием

Этап работы	Описание этапа
А. Экспертиза ценности документов	1. Проверка физического и санитарного состояния дел, нумерация листов, составление листа-заверителя и внутренней описи.
Б. Полное оформление дел	2. Составление систематизированного перечня заголовков дел, законченных производством, для обеспечения их учета и быстрого поиска.
В. Составление описи дел	3. Изучение документов на основании критериев их ценности для отбора их на постоянное хранение или для уничтожения.

Тест 14. Установите соответствие между видом документа и установленным для него типовым сроком хранения

Вид документа	Срок хранения
А. Личные дела руководителей и	наиболее 1.5 лет (после утверждения

Вид документа	Срок хранения
квалифицированных работников (согласно номенклатуре)	новых)
Б. Годовые бухгалтерские отчеты и балансы (с приложениями)	2. Постоянно
В. Переписка по основным направлениям деятельности	3. 10 лет
Г. Документы (протоколы, доклады) к заседаниям правления, совета директоров	4. 50/75 лет

Тест 15. Установите соответствие между видом электронной подписи и его ключевой характеристикой

Вид электронной подписи	Характеристика
А. Простая электронная подпись (ПЭП)	1. Получается в результате криптографического преобразования информации и позволяет не только идентифицировать автора, но и обнаружить факт внесения изменений в документ после его подписания.
Б. Усиленная неквалифицированная электронная подпись (УНЭП)	2. Подтверждает только факт формирования подписи определенным лицом (например, код из СМС, логин и пароль).
В. Усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)	3. Создается с использованием средств криптографии, сертификат ключа проверки которой выдает аккредитованный удостоверяющий центр. Является полным аналогом собственноручной подписи.

Тест 16. Соответствие между нестандартной ситуацией и алгоритмом действий секретаря
Установите соответствие:

Ситуация	Алгоритм действий
А. Вы обнаружили, что потеряли папку с конфиденциальными документами.	1. Немедленно сообщить о происшествии руководителю и сотруднику службы безопасности.
Б. Вам звонит человек, представляющийся журналистом, и просит прокомментировать сведения о зарплате сотрудников.	2. Отказать в предоставлении информации, сославшись на политику конфиденциальности компании.
В. Вы случайно отправили электронное письмо с конфиденциальной информацией не тому адресату.	3. Немедленно направить письмо «Отозвать сообщение» (если возможно) и позвонить получателю с просьбой удалить письмо.
Г. В приемной посторонний человек пытается заглянуть в ваш монитор или документы на столе.	4. Вежливо попросить человека подождать в зоне для посетителей и немедленно убрать документы со стола.

Типовые ситуационные (практические) задачи к квалификационному экзамену

Задача 1.

Исходные данные:

1. **Входящий документ:** Письмо от Комитета по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя за подписью зам. директора Сверчкова А.В. В письме

содержится требование передать здание детского сада для технических нужд департамента.

2. **Ваша организация:** ГКДОУ «Детский сад № 1 «Ягодка» является подведомственным учреждением Министерства образования Ставропольского края.
3. **Цель:** Директор просит вас составить проект письма в отдел писем Администрацииг. Ставрополя с просьбой разобраться в ситуации. Основной аргумент: в районе острая нехватка мест в детских садах.

Задание: Составьте проект исходящего письма. В письме необходимо:

- Сформулировать причину написания (ссылка на входящий документ).
- Изложить аргументы директора (социальная значимость, дефицит мест).
- Обосновать неправомерность требований Комитета с точки зрения подчиненности (кто является учредителем детского сада).
- Четко сформулировать просьбу к Мэру Ставрополя.

Задача 2.

Исходные данные:

Вы работаете секретарем-директором на Московском комбинате по производству музыкальных инструментов и мебели. 12 апреля текущего года директор комбината В.М. Ларионов дал вам устное поручение: подготовить проект приказа о премировании руководителей подразделений по итогам работы за I квартал.

Вами был подготовлен проект приказа. Проект завизировали (согласовали) начальник планово-экономического отдела Матвеева С.Н. и главный бухгалтер Трошина С.Г. Директор подписал приказ 14 апреля.

Задание: Опишите пошаговый алгоритм ваших действий как секретаря с момента получения устного поручения директора до передачи подписанного приказа на исполнение и последующего оформления для архива. Ваш ответ должен включать конкретные действия и названия документов/журналов, с которыми вы работаете.

Задача 3.

Исходные данные:

Курьер С.С. Сомов систематически нарушает трудовую дисциплину, опаздывая на работу. Заведующая канцелярией И.В. Шумилина, исчерпав меры устного воздействия, составила докладную записку на имя Генерального директора А.В. Седова с просьбой принять меры.

Ваша организация: АО «Фарма».

Задание: Опишите пошаговый алгоритм действий, который должен предпринять Генеральный директор (с непосредственным участием секретаря) для законного оформления дисциплинарного взыскания в отношении курьера С.С. Сомова.

Ваш ответ должен включать:

1. Порядок получения и регистрации докладной записки.
2. Алгоритм действий Генерального директора (запрос объяснительной, сроки).
3. Порядок оформления приказа о применении дисциплинарного взыскания (строго по ТК РФ).
4. Порядок ознакомления работника с приказом и последствия в случае отказа от подписи.

Задача4.

Исходные данные:

Руководитель просит срочно отправить по электронной почте проект договора с ключевым партнером. В тексте письма необходимо указать итоговую стоимость контракта. Вы знаете,

что эта информация является коммерческой тайной вашей компании. Обычная корпоративная почта не использует шифрование для защиты вложений и текста письма.

Задание: Опишите ваши действия в данной ситуации. Предложите, как минимум два различных способа, как можно юридически грамотно и безопасно передать эту информацию по электронной почте, обеспечив защиту коммерческой тайны. Обоснуйте выбор каждого из предложенных способов.

Задача 5.

Исходные данные:

В ООО «Горизонт» был принят на работу новый менеджер по продажам, Петров А.А. При приеме на работу с ним был заключен трудовой договор, в котором **отсутствовал пункт** о неразглашении охраняемой законом тайны. Однако в этот же день Петров А.А. подписал отдельный документ — «Обязательство о неразглашении коммерческой тайны». Спустя полгода служба безопасности компании обнаружила, что Петров А.А. передал базу данных клиентов компании-конкуренту.

Задание:

1. Проанализируйте ситуацию. Может ли работодатель уволить Петрова А.А. за разглашение коммерческой тайны? Обоснуйте свой ответ ссылками на нормы законодательства.
2. Разработайте проект **фрагмента трудового договора** (пункт «Права и обязанности работника»), который в будущем сделает увольнение по данному основанию юридически безупречным.