



Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центр образования и социальных инноваций „Авангард“»

Документ подписан электронной подписью

Владелец: ГУЦУНАЕВА ЕЛИЗАВЕТА ОЛЕГОВНА

Должность: ДИРЕКТОР

Организация: АНО ДПО "АВАНГАРД"

ИНН: 1500032796

Серийный номер: 1267018235323412471717179010251690142716

Срок действия сертификата: с 16.09.2026 по 16.12.2027



Приказ от 20.05.2026 г. № 6

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

с применением электронного обучения и дистанционных
образовательных технологий
профессиональной подготовки по должности служащего
«Секретарь-администратор»

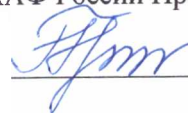
г. Владикавказ , 2026г.

ОДОБРЕНА

Согласована

на заседании Педагогического Совета
Протокол № 1
от «05» 10 2026г.

Методист Учебного Центра
МО ДОСААФ России Правобережного района



Э.Р. Гуцунаева

Объем: 144 академических часа.

Форма: очная; смешанная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок: 6 учебных недель.

Год утверждения: 2026

Содержание

Наименование раздела	страница
Паспорт и пояснительная записка	4
Планируемые результаты освоения программы и связь с профстандартом	6
Учебный план программы	7
Календарный учебный график программы	8
Рабочие программы модулей	9
Текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация	12
Условия реализации программы	13
Приложение	14

1. Паспорт и пояснительная записка

Программа предназначена для приобретения первоначальной квалификации служащего, который принимает и распределяет обращения, организует прием посетителей и выполняет координирующие функции в офисе.

Категория обучающихся: лица от 18 лет, имеющие среднее общее образование и ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего. Наличие СПО или высшего образования само по себе не служит основанием для отказа; при приеме определяется, подходит ли именно вид «профессиональная подготовка». Для лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего и осваивающих другую, разрабатывается и утверждается программа переподготовки рабочих, служащих. Подмена вида программы одним изменением рекламного названия не допускается.

Требование среднего общего образования соответствует образовательной базе обобщенной трудовой функции А профстандарта № 333н. Возраст 18 лет выбран организацией для данной версии программы, а не объявляется общим законным минимумом профессионального обучения.

Цель:

- сформировать навыки организационного обеспечения деятельности офиса в пределах трудовых функций А/01.3, А/02.3 и А/03.3.

Итоговая квалификация:

- «Секретарь-администратор». Квалификационный разряд, класс и категория не присваиваются, поскольку в выбранной позиции перечня они не предусмотрены. Уровень 3 в профстандарте характеризует сложность трудовых функций и не является «третьим разрядом».

Язык обучения — русский.

Академический час — 45 минут.

Недельная нагрузка — 24 академических часа: четыре учебных дня по шесть часов.

При полностью очной реализации все 144 часа проводятся в помещении организации. При смешанной реализации дистанционные занятия проводятся синхронно посредством видеоконференцсвязи и асинхронно через СДО «Учи.Проф» и иные включенные в ЭИОС сервисы; 120 часов осваиваются с применением ЭО и ДОТ, 24 часа проводятся очно. Перерывы не включаются в объем программы. Обязательная самостоятельная работа сверх учебного плана не устанавливается.

Плановая численность — от 1 до 6 человек.

При дистанционном обучении каждому обучающемуся предоставляется индивидуальная учетная запись в ЭИОС; практические цифровые задания выполняются индивидуально.

Для очных блоков численность ограничивается фактической вместимостью кабинета и количеством оборудованных рабочих мест.

Учебные звонки и ролевые упражнения могут проводиться через видеоконференцсвязь и учебные цифровые сервисы.

Нормативная основа

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: статьи 2, 12, 13, 16, 17, 28, 30, 46, 60, 73–76, 79 и 91 — в применимой действующей редакции. [Текст закона](#).

2. Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности», с учетом изменений постановления от 27.01.2026 № 52, вступивших в силу 01.09.2026. Срок действия Положения продлен до 01.09.2032. [Положение, изменения № 52](#).

3. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 — порядок реализации основных программ профессионального обучения. [Текст порядка](#).

4. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 — перечень профессий рабочих и должностей служащих для профессионального обучения. «Секретарь-администратор» включен в раздел административно-управленческой и офисной деятельности, строка 4953. В

использованной строке коды и разряды не установлены; код иной должности не переносится автоматически. [Перечень](#), [карточка актуальной редакции](#).

5. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н — профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», обобщенная трудовая функция А, уровень квалификации 3. [Минтруд России](#), [текст стандарта](#).

6. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 — порядок реализации дополнительных профессиональных программ, действующий с 01.09.2025. Приказ № 499 в качестве действующего основания не используется. [Официальное опубликование](#), [текст порядка](#).

7. Приказ Минпросвещения России от 27.07.2022 № 629 — порядок реализации дополнительных общеобразовательных программ. [Официальное опубликование](#).

8. СП 2.4.2.4283-26 (постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 02.06.2026 № 19, действует с 01.09.2026) и СанПиН 1.2.3685-21 — в применимой действующей редакции. [Официальное опубликование СП 2.4.2.4283-26](#).

9. Статья 16 Федерального закона № 273-ФЗ и постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» в действующей редакции, в том числе с изменениями постановления Правительства РФ от 06.05.2026 № 517. Настоящий комплект предусматривает как очную реализацию, так и применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в порядке, установленном организацией.

10. Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся» — Положение о практической подготовке обучающихся применяется при организации практической подготовки по программе профессионального обучения.

11. Устав, правила приема, режим занятий, порядок текущего контроля и аттестации, порядок выдачи документов и иные применимые локальные акты АНО ДПО «Авангард», после их принятия.

2. Планируемые результаты освоения программы и связь с профстандартом

Таблица 1.

Компетенция программы	Результат, проверяемый на практике	Связь с профстандартом
ПК-1. Принимать и направлять телефонные обращения	Уточняет цель, выбирает адресата, согласует переключение, регистрирует сообщение; не передает закрытые сведения	А/01.3
ПК-2. Организовывать прием посетителей	Согласует прием и ожидание; учитывает посетителей и оформляет учебные пропуска; передает документы адресату; бронирует переговорную; сервирует стол и безопасно готовит напитки; корректно разрешает затруднения	А/02.3
ПК-3. Координировать поручения и перемещения сотрудников	Ведет журналы разъездов и поручений, согласует изменения, фиксирует результат и составляет справку	А/03.3
ПК-4. Использовать офисные средства и соблюдать безопасность	Работает с таблицами, текстом, календарем, средствами связи, МФУ; соблюдает границы доступа	Обеспечивает выполнение А/01.3–А/03.3

Обучающийся должен **знать**:

- структуру и распределение функций в организации;
- правила делового речевого этикета;
- порядок приема посетителей и телефонных сообщений;
- правила ведения учетных форм, оформления пропусков и передачи документов посетителям;
- порядок бронирования переговорных;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола, приготовления и подачи напитков и подачи готовых закусок;
- основы безопасной работы с оргтехникой и оборудованием для приготовления напитков;
- правила обращения с конфиденциальной информацией;
- способы предупреждения и разрешения обычных рабочих затруднений.

Обучающийся должен **уметь**:

- устанавливать деловой контакт;
- уточнять факты без оценочных суждений;
- пользоваться голосовой и видеосвязью;
- заполнять учетные документы;
- передавать поручения;
- выявлять накладку в расписании;
- проверять выполнение задачи и сообщать о результате;
- организовывать работу с посетителями в пределах своих полномочий;
- оформлять учебные пропуска и фиксировать передачу документов адресату;
- бронировать переговорную без пересечения заявок;
- сервировать стол, и безопасно готовить и подавать чай, кофе и прохладительные напитки.

3. Учебный план программы

Таблица 2.

№	Модуль	Всего	Т	П	ПП	ИА
1	Организация работы и безопасность.	8	4	4	0	0
2	Деловое общение и телефонные обращения.	24	8	16	0	0
3	Организация приема посетителей.	16	4	12	0	0
4	Координация поручений, разъездов и работы офиса.	24	8	16	0	0
5	Цифровые инструменты и офисная техника.	16	4	12	0	0
6	Практическая подготовка «Рабочая смена администратора».	48	0	0	48	0
7	Квалификационный экзамен.	8	0	0	0	8
Итого		144	28	60	48	8

Т — теория; П — практические занятия; ПП — отдельный модуль практической подготовки; ИА — итоговая аттестация. Промежуточная аттестация включена в часы соответствующего модуля.

Учебный план по содержанию и объему един для обоих режимов.

При полностью очной реализации все 144 часа проводятся очно.

При смешанной реализации распределение по технологии следующее:

- модули 1–4 — 72 часа с применением ЭО и ДОТ;
- модуль 5 — 12 часов с применением ЭО и ДОТ и 4 часа очно для фактической работы с МФУ и оргтехникой;
- модуль 6 — 36 часов с применением ЭО и ДОТ и 12 часов очно;
- квалификационный экзамен — 8 часов очно.

Итого при смешанном режиме: 120 часов с применением ЭО и ДОТ и 24 часа очно.

4. Календарный учебный график программы

Таблица 3.

Неделя	Распределение часов	Всего
1	Модуль 1 — 8; модуль 2 — 16	24
2	Модуль 2 — 8; модуль 3 — 16	24
3	Модуль 4 — 24	24
4	Модуль 5 — 16; практическая подготовка — 8	24
5	Практическая подготовка — 24	24
6	Практическая подготовка — 16; квалификационный экзамен — 8	24
	Итого	144

В шестую неделю распределение по учебным дням:

- 6 часов практической подготовки;
- 6 часов практической подготовки;
- 4 часа практической подготовки и 2 часа теоретической части экзамена;
- 6 часов практической части экзамена.

Дата начала группы: _____.

Дата окончания: _____.

Режим реализации группы: полностью очный / смешанный.

Учебные дни недели: _____.

При смешанном режиме:

- время синхронных дистанционных занятий _____;
- сроки асинхронной работы в СДО «Учи.Проф» _____;
- даты обязательных очных блоков _____.

Эти поля заполняются в графике конкретной группы до начала обучения; общий объем 144 часа сохраняется, а распределение 120 часов ЭО/ДОТ + 24 часа очно применяется только для смешанного режима.

5. Рабочие программы модулей

5.1. Модуль «Организация работы и безопасность» — 8 часов

Тема 1.1. Организация и роль администратора — 4 часа: 2 Т + 2 П. Структура учебной организации, должностные полномочия, маршрутизация вопросов, приоритет срочности. Практическая работа: составить схему «к кому направить обращение» для пяти типов запросов.

Тема 1.2. Безопасность и информационная дисциплина — 4 часа: 2 Т + 2 П. Организация рабочего места, безопасное использование электротехники, порядок сообщения о неисправности и эвакуации, пароли и доступ к документам.

Практика: найти пять нарушений в учебном описании рабочего места; предложить исправления.

Промежуточный контроль: зачет по двум работам. Порог — не менее 70% выполненных пунктов; обязательное исправление опасного действия и неправомерной передачи закрытых сведений.

5.2. Модуль «Деловое общение и телефонные обращения» — 24 часа

Тема 2.1. Структура делового разговора — 8 часов: 3 Т + 5 П. Приветствие, уточнение запроса, активное слушание, согласование действия, завершение.

Практика: три ролевых разговора с разными целями обращения.

Тема 2.2. Прием, фиксация и переключение звонков — 8 часов: 2 Т + 6 П. Получение разрешения на ожидание; согласование переключения; действия при отсутствии адресата; журнал сообщений.

Практика: обработать восемь звонков по карточкам и заполнить журнал.

Тема 2.3. Затруднения и конфиденциальность — 8 часов: 3 Т + 5 П. Неясный запрос, повышенный тон, повторный звонок, запрос личных контактов, технический сбой.

Практика: разобрать четыре ситуации и провести два разговора.

Контроль: индивидуальная ролевая ситуация и заполненная карточка сообщения. Оцениваются точность запроса, корректность маршрута, ясность следующего шага, соблюдение полномочий.

5.3. Модуль «Организация приема посетителей» — 16 часов

Тема 3.1. Подготовка и проведение приема — 8 часов: 2 Т + 6 П. Проверка записи, согласование с сотрудником, ориентирование посетителя, организация ожидания; учет посетителей, оформление пропусков; прием и передача документов посетителей; организация и бронирование переговорных комнат.

Практика: 3 часа — расписание шести посещений, журнал, учебные пропуска и передача документов с фиксацией получателя; 3 часа — бронирование двух условных переговорных, проверка доступности, согласование переноса и обновление календаря. Отдельные реальные переговорные для учебного бронирования не требуются.

Тема 3.2. Изменения приема и организация чайного (кофейного) стола — 8 часов: 2 Т + 6 П. Теория: 1 час — опоздание, отсутствие записи, перенос встречи, недоступность сотрудника и помощь посетителю; 1 час — сервировка, приготовление и подача напитков, правила подачи готовых закусок, гигиена, безопасная работа с горячей водой и электроприбором.

Практика: 3 часа — четыре ролевые ситуации приема; 3 часа — индивидуальная сервировка на два места, приготовление и безопасная подача чая, растворимого кофе и прохладительного напитка. Преподаватель сначала проводит инструктаж; обучающиеся выполняют операции последовательно на одном оборудованном месте. Приготовление пищи не предусмотрено.

Контроль: зачет по сценарию приема, журналу посетителей, учебному пропуску, записи о передаче документов и календарю бронирования; наблюдение за индивидуальной сервировкой, приготовлением и подачей напитков. Проверяются согласование приема, полнота учета, правильность адресата, отсутствие пересечения брони, гигиена и безопасность. Все перечисленные действия должны быть выполнены; недочеты устраняются до зачета. Данные в заданиях исключительно вымышленные.

5.4. Модуль «Координация поручений, разъездов и работы офиса» — 24 часа

Тема 4.1. Учет поручений — 8 часов: 3 Т + 5 П. Содержание задачи, результат, исполнитель, срок, канал подтверждения, отметка об исполнении.

Практика: преобразовать шесть разрозненных сообщений в журнал поручений.

Тема 4.2. Разъезды сотрудников, курьеров и водителей — 8 часов: 3 Т + 5 П. Учет времени и маршрутов, согласование изменений, предотвращение накладок, передача сообщений и ведение журналов.

Практика: составить график двух курьеров и одного водителя по вымышленным заданиям.

Обучающийся координирует задания в офисе; управление транспортом в программу не входит.

Тема 4.3. Контроль и отчет — 8 часов: 2 Т + 6 П. Проверка статусов, фиксация задержек, передача вопроса руководителю, краткая итоговая справка.

Практика: обновить журналы после трех изменений и составить справку по итогам дня.

Контроль: согласованный график без нерешенных пересечений, журнал поручений и справка.

5.5. Модуль «Цифровые инструменты и офисная техника» — 16 часов

Тема 5.1. Текст, таблица и календарь — 8 часов: 2 Т + 6 П. Структура папок; понятные имена файлов; простая таблица с фильтром; деловое сообщение; приглашение на встречу.

Практика: подготовить комплект из сообщения, таблицы и календарного события.

Тема 5.2. Связь, копирование и контроль качества — 8 часов: 2 Т + 6 П. Голосовая и видеосвязь, прием и перевод вызова средствами настроенного учебного решения; печать, сканирование и проверка читаемости; базовые действия при сбое.

Практика: провести учебный звонок, распечатать и отсканировать одностраничный учебный документ, проверить результат.

Контроль: работающие файлы и демонстрация трех операций с техникой. Платные CRM, коммерческая телефония, электронная подпись и платная система документооборота не являются обязательными средствами данной программы.

5.6. Модуль «Практическая подготовка» — 48 часов

Практическая подготовка организуется в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 273-ФЗ и Положением о практической подготовке обучающихся, утвержденным приказом Минобрнауки России № 885 и Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020. При полностью очной реализации все 48 часов практической подготовки проводятся непосредственно в АНО ДПО «Авангард». При смешанной реализации 36 часов проводятся с применением ЭО и ДОТ: обучающийся выполняет индивидуальные задания через СДО «Учи.Проф» и иные включенные в ЭИОС сервисы, участвует в ролевых видеосценариях, ведет электронные журналы, календарь и рабочие формы; 12 часов проводятся непосредственно в АНО ДПО «Авангард» на учебном рабочем месте администратора для фактической работы с МФУ, организации приема, сервировки, приготовления и безопасной подачи напитков, а также интегрированной рабочей смены. Руководитель практической подготовки назначается приказом. Внешняя производственная база в настоящей модели не используется.

Таблица 4.

Этап	Часы	Задание и представляемый результат
Организация рабочего места	4	Проверка оборудования, схема адресатов, личный план смены
Работа с обращениями	10	Не менее 12 учебных звонков и сообщений, заполненный журнал
Прием посетителей	10	6 часов — не менее 6 ситуаций приема, пропуска, передача документов, календарь бронирования; 4 часа — индивидуальная

		сервировка, приготовление и подача напитков
Поручения и разъезды	12	Журналы поручений, разъездов работников, заданий курьерам и водителю
Интегрированная смена	8	Одновременная обработка обращений, приема и изменений в графике
Отчет и промежуточная аттестация	4	Портфолио, дневник практической подготовки, зачет
Итого	48	

Преподаватель поэтапно выдает изменяющиеся вводные, наблюдает действия и дает обратную связь.

По завершении обучающийся передает портфолио: журналы, график, учебные пропуска, записи о передаче документов, календарь бронирования, четыре деловых сообщения, справку о выполнении поручений и самоанализ. В дневнике практической подготовки руководитель отмечает самостоятельное выполнение сервировки, приготовления и безопасной подачи напитков.

Зачет за практическую подготовку: не менее 70 баллов из 100 по критериям практического экзамена, выполнение всех шести этапов и исправление критических ошибок.

Пропущенные этапы отрабатываются в предусмотренном организацией порядке.

6. Текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация

Текущий контроль проводится на каждом практическом занятии: наблюдение, проверка файлов, вопросы и разбор ошибок.

Промежуточная аттестация — зачет в конце каждого из модулей 1–6. Повторное выполнение не засчитанных работ и сроки ликвидации задолженности устанавливаются локальным актом.

К квалификационному экзамену допускаются освоившие учебный план и успешно прошедшие промежуточную аттестацию.

Экзамен включает проверку теоретических знаний — 2 часа и практическую квалификационную работу — 6 часов.

К проведению обязательно привлекается представитель работодателя или объединения работодателей.

Персональный состав комиссии, включая приглашенного представителя, утверждается приказом; в проекте реальные участники не указаны.

Теория: 20 вопросов приложения П1, по одному баллу за правильный ответ.

Зачет — не менее 14 из 20.

В отведенное время входят инструктаж, письменные ответы и уточняющие вопросы комиссии.

Практика: работа по приложению П2, максимум 100 баллов; зачет — не менее 70 при отсутствии неисправленных критических ошибок. Для успешного экзамена нужно выполнить оба условия.

Критические ошибки:

- передача предусмотренных учебным регламентом закрытых сведений постороннему;
- сознательная ложная отметка об исполнении;
- опасное обращение с оборудованием;
- утрата обязательных записей без сообщения и попытки восстановления.

Ошибка сначала фиксируется наблюдателем и предлагается к исправлению; ее неустранение к завершению соответствующего этапа означает незачет практики. Любое реально опасное действие немедленно останавливается.

Результат заносится в протокол. Успешно завершившим обучение выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего с квалификацией «Секретарь-администратор» по образцу организации. При неудовлетворительном результате либо освоении части программы выдается справка об обучении или о периоде обучения в предусмотренных законом случаях.

7. Условия реализации программы

Условия реализации зависят от режима конкретной группы. При полностью очном режиме используется помещение и очное МТБ организации. При смешанном режиме дополнительно используется ЭИОС, основой которой является СДО «Учи.Проф», а также сервис видеоконференцсвязи. Для дистанционной части обучающемуся необходимы компьютер или ноутбук, устойчивое подключение к сети Интернет, браузер, камера, микрофон и возможность работать с текстовыми документами и таблицами. Для очных блоков АНО ДПО «Авангард» обеспечивает МФУ, учебную связь и комплект для сервировки и приготовления напитков. На практической подготовке и экзамене обучающийся самостоятельно создает документы и выполняет операции; демонстрации преподавателя не заменяют индивидуальный результат.

Кадровые условия: преподаватель и руководитель практической подготовки имеют образование и квалификацию, соответствующие содержанию программы и требованиям статьи 46 Закона № 273-ФЗ, применимых квалификационных справочников и (или) профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, среднего профессионального образования», утвержденного [приказом Минтруда России от 21.03.2025 № 136н](#); перед допуском проверяются документы, практическое владение офисными процессами и отсутствие применимых ограничений. Должности и основания привлечения оформляются документально. Один специалист может совмещать функции при подтвержденной компетентности. Работодатель участвует в экзамене отдельно в порядке, установленном приказом.

Учебно-методическое обеспечение: рабочие программы настоящего документа, приложения П1–П3, общий учебный регламент У1, бланки У2, материалы преподавателя, инструкции производителя на имеющуюся технику и электронная справка используемого офисного пакета. При очном режиме комплект заданий и бланков предоставляется на бумаге или локально на компьютере; при смешанном режиме материалы и задания дополнительно размещаются и выдаются через СДО «Учи.Проф».

Для обучающихся с ОВЗ предусматриваются специальные условия по статье 79 Закона № 273-ФЗ и приказу № 438: доступное представление информации, необходимые вспомогательные средства и адаптация программы с учетом индивидуальных потребностей, рекомендаций ПМПК и ИПРА в применимых случаях. Специальные условия по подпункту «д» пункта 5 Положения о лицензировании № 1490 обеспечиваются и проверяются до подачи заявления на лицензию. Индивидуальная адаптация программы и необходимые конкретному обучающемуся условия обеспечиваются до начала его обучения. Описание в программе не подтверждает фактического наличия условий.

8. Приложения к программе профессионального обучения

Приложение 1.
Теоретическая часть квалификационного экзамена

20 вопросов; в каждом один правильный ответ. Ключ хранится у преподавателя отдельно от экземпляра обучающегося.

1. Перед направлением звонка необходимо:

- А — уточнить цель и нужного сотрудника;
- Б — направить любому свободному;
- В — сразу завершить звонок.

2. Если сотрудник отсутствует:

- А — выдать личный номер;
- Б — согласовать передачу сообщения и срок обратной связи в пределах полномочий;
- В — отметить вопрос решенным.

3. В журнале сообщения обязательно фиксируют:

- А — личное мнение об обратившемся;
- Б — все слухи;
- В — дату, время, цель, адресата и дальнейшее действие.

4. Перед ожиданием на линии следует:

- А — получить согласие собеседника;
- Б — отключить звук без объяснения;
- В — забыть о звонке.

5. Незнакомый человек просит домашний адрес работника:

- А — сообщить;
- Б — предложить разрешенный рабочий канал, не раскрывая закрытые сведения;
- В — отправить всю карточку работника.

6. Посетитель пришел без записи:

- А — автоматически пропустить к руководителю;
- Б — потребовать уйти без объяснения;
- В — уточнить цель и согласовать возможность приема.

7. При задержке приема администратор:

- А — сообщает подтвержденную информацию и доступные варианты;
- Б — придумывает причину;
- В — обвиняет посетителя.

8. Если посетителю нужна помощь при перемещении:

- А — игнорирует;
- Б — выясняет необходимую помощь и организует ее по правилам организации;
- В — отказывает в общении.

9. Рабочее поручение должно содержать:

- А — только имя;
- Б — только слово «срочно»;
- В — действие, ожидаемый результат, исполнителя и срок.

10. Два задания водителю назначены на одно время:

- А — выявить пересечение и согласовать изменение с ответственным;

Б — оставить оба как выполненные;
В — удалить одно без согласования.

11. В журнале разъездов отражают:
А — оценки характера сотрудника;
Б — согласованные цель, маршрут, время и статус;
В — любые сведения без проверки.

12. Отметку «выполнено» вносят:
А — заранее для красоты отчета;
Б — после наступления срока независимо от результата;
В — после получения предусмотренного подтверждения.

13. Если срок исполнения сорван:
А — зафиксировать и сообщить ответственному, согласовать следующий шаг;
Б — исправить дату задним числом;
В — скрыть поручение.

14. Проверка отсканированного документа включает:
А — только размер файла;
Б — комплектность, читаемость и правильную ориентацию;
В — только название папки.

15. Если оргтехника пахнет горелым:
А — продолжить работу;
Б — разобрать устройство самостоятельно;
В — прекратить использование и действовать по инструкции безопасности.

16. Перед отправкой файла необходимо:
А — проверить получателя, вложение и допустимость передачи;
Б — отправить сразу всем;
В — удалить оригинал.

17. Рабочий пароль следует:
А — написать на общем столе;
Б — хранить и использовать по правилам доступа, не передавать посторонним;
В — включить в подпись письма.

18. Итоговая справка по разъездам должна:
А — заменять реальные факты оценками;
Б — содержать только план без результата;
В — показывать выполненное, отклонения и нерешенные вопросы.

19. При неясной формулировке поручения администратор:
А — уточняет ожидаемый результат;
Б — выбирает случайный вариант;
В — отмечает отказ исполнителя.

20. При срабатывании сигнала эвакуации:
А — остается печатать отчет;
Б — выполняет установленный порядок эвакуации и указания ответственных;
В — блокирует выход.

Ключ: 1-А; 2-Б; 3-В; 4-А; 5-Б; 6-В; 7-А; 8-Б; 9-В; 10-А; 11-Б; 12-В; 13-А; 14-Б; 15-В; 16-А; 17-Б; 18-В; 19-А; 20-Б.

Критерий:

14–20 правильных ответов — теория зачтена;

0–13 — не зачтена.

Опрос охватывает вопросы приема обращений, посетителей, координации и безопасности.

Комиссия при уточняющих вопросах не меняет объявленный порог и не добавляет не изученные темы.

Приложение 2. Практическая квалификационная работа

Название: «Организация рабочей смены учебного офиса».

Продолжительность: 6 академических часов.

Преподаватель последовательно выдает события рабочего дня; события моделируются, а не проводятся с реальными клиентами. На экзамене используются условные имена и контакты. Компьютер, связь, МФУ и письменные формы должны работать фактически.

Для проверки сервировки и приготовления напитков используется исправный комплект из паспорта МТБ; операции с горячей водой выполняются индивидуально под наблюдением комиссии после инструктажа.

Исходные данные. Учебная организация оказывает консультационные услуги. Руководитель — Сотрудник Р, отвечает за согласование нестандартных решений.

Специалист С ведет назначенные встречи;

Сотрудник Д принимает документы;

Курьер К1 и Курьер К2 выполняют доставку;

Водитель В выполняет согласованные поездки.

Время и маршруты условны.

Личные контакты работников закрыты; рабочие контакты выдаются преподавателем в учебном справочнике.

В учебном календаре предусмотрены две условные переговорные: А занята с 11:00 до 12:00, Б свободна с 11:00 до 12:30. Встреча П1 длится 30 минут; требуется выбрать свободный интервал, согласовать бронь и обновить ее при переносе. Для встречи П1 готовятся два места за чайным столом; чай, растворимый кофе и прохладительный напиток обучающийся готовит и подает в последовательности, заданной комиссией.

Событие	Условия и задача
09:00, звонок	Посетитель П1 уточняет запись на 11:00 к Специалисту С. Запись подтверждена в календаре
09:10, звонок	П2 хочет обсудить изменение условий услуги. Решение принимает только Руководитель Р, доступный после 10:00
09:20, посетитель	П3 пришел передать документы Сотруднику Д. Прием доступен с 09:30; после согласования оформить учебный пропуск, зарегистрировать посетителя и зафиксировать передачу документов получателю
09:40, поручение	Курьер К1 доставляет пакет по Маршруту М1 с 10:00 до 10:40
09:45, поручение	Курьер К2 доставляет пакет по Маршруту М2 с 10:00 до 10:50
10:00, поручение	Водитель В выполняет Поездку М3 с 10:20 до 11:20
10:05, изменение	Появилась заявка на Поездку М4 с 10:50 до 11:40. Второго водителя нет; нужно согласовать иной вариант
10:15, звонок	Неизвестный просит личный номер Специалиста С. Передача не разрешена
10:30, изменение	Специалист С сможет принять П1 только в 11:30. Нужно связаться с П1 и согласовать ожидание либо перенос
10:45, сообщение	Курьер К1 подтвердил выполнение; К2 сообщил задержку до 11:10
11:00, задача	Нужно напечатать учебное уведомление, отсканировать подписанный преподавателем учебный экземпляр и проверить файл
Завершение смены	Подтвердить статусы всех поручений; подготовить краткую

Дополнительные роли в разговорах исполняют преподаватель и приглашенный представитель работодателя. Для обучающихся группы выдается одинаковая по сложности, но индивидуализированная последовательность; оценивается индивидуальный результат.

Что сделать:

1. Проверить рабочее место, открыть учебные формы и составить план действий.
2. Принять не менее четырех голосовых обращений, выполнить согласованное перенаправление и заполнить журнал.
3. Организовать два сценария приема посетителей, включая изменение записи: оформить учебные пропуска, вести учет, передать документы адресату и оформить бронь переговорной без пересечений. Подготовить чайный стол на два места, самостоятельно приготовить и безопасно подать чай, растворимый кофе и прохладительный напиток.
4. Внести поручения и разезды, выявить пересечение поездок и согласовать изменение. Перевозки фактически не выполняются.
5. Составить три сообщения: посетителю, ответственному сотруднику и курьеру или водителю.
6. Распечатать и отсканировать учебный документ, проверить полученный файл.
7. Обновить статусы и подготовить справку об итогах смены.

Ориентировочное распределение:

- подготовка — 1 час;
- обращения и посетители — 2 часа;
- координация и документы — 2 часа;
- справка, демонстрация результата и вопросы комиссии — 1 час.

Критерий практики	Максимум
Подготовка рабочего места и соблюдение безопасности	10
Прием и направление обращений, корректность сообщений	20
Организация приема: учет, пропуска, документы, бронь, изменения и чайный стол	20
Координация поручений, разездов, устранение пересечений	25
Качество таблиц, сообщений, печати и сканирования	15
Контроль статусов, итоговая справка и объяснение решений	10
Итого	100

Для каждого критерия комиссия выставляет:

- 100% его баллов при полном самостоятельном выполнении;
- 50% — при частичном выполнении с некритическими недочетами;
- 0 — при отсутствии результата или невыполнении существенной части.

Допускаются половинные баллы, например, 12,5 из 25.

Общий порог — 70 баллов и отсутствие неисправленных критических ошибок, определенных программой.

Ориентиры для комиссии:

- П1 получает подтверждение записи и затем согласованное изменение;
- запрос П2 передается уполномоченному сотруднику;
- П3 предлагается понятный порядок ожидания, оформляется учебный пропуск, передача документов Сотруднику Д фиксируется;

- бронь для П1 согласуется на свободный интервал и обновляется при переносе;
- сервировка на два места и приготовление напитков выполняются самостоятельно с соблюдением гигиены и безопасности;
- личный номер не раскрывается;
- накладка поездок М3/М4 не замалчивается;
- К1 отмечается выполненным по подтверждению, задержка К2 фиксируется;
- качество скана проверяется;
- незакрытые вопросы остаются видимыми в справке.

Дневник практической подготовки

ФИО обучающегося: _____. Группа: _____. Руководитель: _____.

Дата	Этап / задание	Часы	Результат, имя файла или форма	Замечание и исправление	Подпись руководителя
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Строки повторяются по фактическим занятиям.

Итоговая сумма — 48 часов.

Подписывать часы до выполнения задания не допускается.

Аттестационный лист практической подготовки

Этапы 1–6 выполнены: _____.

Портфолио представлено: _____.

Баллы: _____ / 100.

Неисправленные критические ошибки: _____.

Решение: зачтено / не зачтено.

Дата и подпись: _____.

Протокол квалификационного экзамена

Протокол № _____ от _____.

Программа: «Секретарь-администратор», 144 часа.

Председатель комиссии: _____.

Члены комиссии: _____.

Представитель работодателя / объединения: ФИО _____, организация _____, должность _____.

Основание участия: _____.

ФИО обучающегося	Теория, /20	Практика, /100	Критические ошибки	Решение
_____	_____	_____	_____	_____

Решение об установлении квалификации «Секретарь-администратор»: _____.

Подписи участников комиссии: _____.

Сведения о выданном документе вносятся в журнал после его фактического оформления.

Общие учебно-методические материалы

У1. Учебный регламент работы офиса

Регламент используется в программах 1 и 2 как набор условий учебных задач, а не как уже действующий локальный акт организации.

1. Работник представляется, уточняет цель обращения, подтверждает понимание и обозначает следующий шаг.
2. Разрешено передавать только сведения учебного рабочего справочника. Личные контакты, пароли и записи с пометкой «закрыто» не раскрываются.
3. Перевод звонка согласуется с собеседником и адресатом; при невозможности соединения оформляется сообщение.
4. Посетитель допускается к назначенной встрече после подтверждения сотрудника; при отсутствии записи возможность приема согласуется. В заданиях программы 1 ведется журнал посетителей, после согласования оформляется учебный пропуск; передача документов фиксируется с указанием получателя. Переговорная бронируется после проверки свободного интервала и согласования с ответственным, изменения отражаются в календаре. Напитки готовятся и подаются на выделенном безопасном месте после инструктажа; электроприбор и горячая вода отделены от компьютеров, документов и проходов.
5. Изменять условия услуги, обещать компенсацию и принимать решения за руководителя можно только при прямо заданных полномочиях. В учебных задачах эти полномочия по умолчанию отсутствуют.
6. Поручение содержит исполнителя, результат и срок. Неясное условие уточняется до начала исполнения.
7. Пересечения в календаре и маршрутах выявляются до подтверждения; изменения согласуются с ответственным и затронутыми участниками.
8. Отметка об исполнении вносится по подтверждению результата. Незавершенное поручение не удаляется ради удобства отчета.
9. Электронные файлы сохраняются с понятным названием и датой, в указанную папку. Перед отправкой проверяются адресат, вложение и разрешенность передачи.
10. Неисправная техника не используется; опасное действие прекращается. Работник сообщает ответственному и следует инструкции.
11. Содержание сообщений ограничивается необходимыми деловыми фактами. Учебные данные не публикуются и не отправляются реальным посторонним адресатам.
12. При завершении смены передается справка:
 - выполнено;
 - перенесено;
 - не выполнено и почему;
 - кому и к какому сроку требуется действие.

Краткие опоры для преподавателя.

Хорошая запись позволяет другому сотруднику продолжить работу без повторного сбора всех сведений. Приоритет определяется последствиями и сроком, а не громкостью собеседника. Согласованный перенос отличается от одностороннего сообщения новым подтверждением сторон. Отчет отражает факты; отсутствие подтверждения обозначается явно.

У2. Бланки практических работ

Карточка обращения

Дата и время: _____.

Условное имя: _____.

Рабочий контакт: _____.

Проверенные факты: _____.

Запрос / ожидаемый результат: _____.

Кому передано: _____.

Согласованное действие: _____.

Срок: _____.

Способ обратной связи: _____.

Статус: _____.

Подтверждение результата: _____.

Журнал телефонных сообщений

Дата / время	От кого	Цель	Адресат	Действие и срок	Статус
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Журнал посетителей и встреч

Дата / время	Посетитель	Сотрудник	Цель	Подтверждение	Изменение / итог
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Журнал поручений

№	Задача и результат	Исполнитель	Срок	Статус	Основание отметки
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Журнал разъездов

Дата	Работник / курьер / водитель	Цель и маршрут	Плановое время	Фактический статус	Кем согласовано изменение
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Для практики по программе 1 ведутся отдельные листы для работников, курьеров и водителя либо единый журнал с фильтром по категории.

Дополнительные учебные формы для программы 1:

- учебный пропуск: № _____;
- условное имя посетителя _____;
- принимающий сотрудник _____;
- дата и согласованное время _____;
- разрешенная зона _____;
- согласовал _____;
- отметка о завершении визита _____.

Передача документов:

- дата и время _____;
- посетитель _____;
- условное наименование и количество листов/экземпляров _____;

- получатель _____;
- подтверждение передачи _____.

Бронирование переговорной:

- условное помещение _____;
- дата _____;
- начало/окончание _____;
- цель встречи _____;
- ответственный _____;
- проверка пересечений _____;
- подтверждение и изменения _____.

Формы заполняются только вымышленными данными; пропуска не предоставляют реального доступа.

Деловое сообщение

Тема: _____.

Получатель: _____.

Приветствие. Подтвержденный факт. Предлагаемое или согласованное действие.

Кто выполнит: _____.

Когда: _____.

Как подтвердить: _____.

Рабочая подпись: _____.

Вложения: _____.

Справка по итогам дня

Дата: _____.

Подготовил: _____.

Выполнено: _____.

Изменено по согласованию: _____.

Открытые вопросы и причины: _____.

Следующие действия / исполнители / сроки: _____.

У3. Порядок подготовки занятия

До занятия преподаватель проверяет работоспособность средств, выдает индивидуальные материалы и уточняет ожидаемый результат. Затем кратко объясняет действие, демонстрирует пример, организует самостоятельное выполнение и разбирает ошибки. В конце фиксирует результат и условия доработки.

Проверка строится по результату:

- корректная карточка,
- состоявшийся разговор,
- согласованный план или действующий файл.

Наличие скачанного учебника, открытой презентации или посещения само по себе не заменяет освоение действия.