

Общество с ограниченной ответственностью

«Межрегиональный специальный институт»

ООО «МСИ»

Подписано

цифровой

подписью: ООО

"МСИ"

Дата:

2026.08.12

10:48:09 +03'00'

Утверждено приказом

Генерального директора ООО «МСИ»

от 05 августа 2026 года № 2

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

программа повышения квалификации

«Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности
руководителя»

Показатель	Значение
Вид программы	дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
Трудоемкость	20 (двадцать) академических часов
Форма обучения	заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
Категория слушателей	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
Срок освоения	2 недели
Профстандарт	профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н
Итоговая аттестация	зачет в форме тестирования
Документ о квалификации	удостоверение о повышении квалификации образца, самостоятельно установленного Организацией

Петрозаводск, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1. Назначение программы	3
1.2. Нормативные основания разработки	3
1.3. Актуальность программы	4
1.4. Цель реализации программы	4
1.5. Планируемые результаты обучения	5
1.6. Категория слушателей	7
1.7. Состав образовательной программы	7
1.8. Срок обучения	7
1.9. Особенности реализации программы	7
1.10. Документ о квалификации	8
1.11. Соответствие профессиональному стандарту	8
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	11
4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	13
5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	21
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	23
Приложение 1. Тесты промежуточной аттестации	26
Приложение 2. Итоговый тест	31

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Назначение программы

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя» предназначена для совершенствования и (или) получения новой профессиональной компетенции, необходимой для выполнения задач организационной, документационной и информационной поддержки деятельности руководителя организации, а также для повышения профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации.

Программа направлена на системное обновление и углубление знаний и умений, необходимых для выполнения функций, связанных с:

- организацией рабочего времени руководителя и координацией его делового расписания;
- фиксацией поручений, организацией их исполнения и контролем сроков выполнения;
- подготовкой, оформлением, обработкой и хранением управленческой документации в пределах выполняемых функций;
- организацией работы с входящими, исходящими и внутренними документами в приемной руководителя;
- поиском, отбором, систематизацией и представлением информации, необходимой руководителю;
- ведением деловой переписки и организацией информационного взаимодействия руководителя с подразделениями, должностными лицами и внешними контрагентами;
- организацией телефонных переговоров, приема посетителей, встреч, совещаний и иных деловых мероприятий;
- соблюдением требований деловой этики, конфиденциальности и защиты служебной информации в пределах выполняемых функций.

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме зачета посредством тестирования.

1.2. Нормативные основания разработки

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказом Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н;

- действующими национальными стандартами и методическими документами в области организационно-распорядительной документации, делопроизводства, хранения документов и электронного документооборота в части, применимой к содержанию настоящей программы.

Содержание программы сформировано с учетом обобщенной трудовой функции С «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации» профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» и отдельных входящих в нее трудовых функций, соответствующих целям и содержанию настоящей программы.

1.3. Актуальность программы

Эффективность деятельности руководителя организации во многом зависит от качества организационной, документационной и информационной поддержки. Своевременное планирование рабочего времени, корректная фиксация поручений, управляемый документооборот, достоверность предоставляемой информации и организованное деловое взаимодействие непосредственно влияют на скорость принятия решений и исполнительскую дисциплину в организации.

Современная профессиональная деятельность в данной сфере осуществляется одновременно в бумажной и электронной среде и требует уверенной работы с управленческой документацией, электронными сообщениями, календарями, информационными ресурсами и цифровыми средствами коммуникации. При этом специалисту необходимо соблюдать требования к оформлению документов, правила деловой переписки, порядок обращения со служебной информацией, нормы деловой этики и установленные в организации процедуры взаимодействия.

Ошибки в организации рабочего времени руководителя, контроле поручений, обработке документов и передаче информации могут приводить к пропуску сроков, утрате управленческой информации, нарушению внутренних процессов и снижению качества управленческих решений. Поэтому специалисту необходимо не только знать отдельные правила, но и понимать взаимосвязь организационных, документационных и информационных процессов.

Программа имеет практико-ориентированную направленность: содержание учебных модулей построено вокруг типовых профессиональных задач, документов, коммуникационных ситуаций и алгоритмов действий специалиста, обеспечивающего деятельность руководителя. Применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий позволяет организовать последовательное освоение материала, обращение к учебным ресурсам в течение срока обучения и фиксацию результатов освоения программы в электронной информационно-образовательной среде Организации.

1.4. Цель реализации программы

Целью реализации программы является совершенствование и (или) получение слушателями профессиональной компетенции, необходимой для организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации, обеспечивающей готовность слушателя:

- понимать содержание, границы полномочий и ответственность специалиста, обеспечивающего деятельность руководителя;
- планировать и координировать рабочее время руководителя с учетом приоритетов, сроков и организационных ограничений;
- фиксировать поручения руководителя, организовывать контроль сроков и статусов их исполнения;
- составлять и оформлять проекты управленческих документов, служебных писем, сообщений, справок и иных документов в пределах выполняемых функций;
- организовывать работу с входящими, исходящими и внутренними документами в приемной руководителя и обеспечивать их систематизацию и текущее хранение;
- осуществлять поиск, отбор, проверку, структурирование и представление информации, необходимой руководителю;
- вести деловую переписку и обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями, должностными лицами и внешними лицами;
- организовывать телефонные переговоры, прием посетителей, встречи, совещания и иные деловые мероприятия;
- соблюдать нормы деловой этики, конфиденциальности и правила обращения со служебной информацией.

1.5. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель совершенствует и (или) получает следующую профессиональную компетенцию:

ПК-1. Способность осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации в пределах должностных полномочий и установленных в организации процедур.

Освоение указанной профессиональной компетенции предполагает достижение следующих результатов обучения.

1.5.1. Знания, подлежащие обновлению и углублению

Слушатель совершенствует знания:

- назначения и содержания деятельности специалиста по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя;
- основных трудовых функций, связанных с организационной, документационной и информационной поддержкой руководителя;
- принципов планирования рабочего времени руководителя, определения приоритетов, согласования мероприятий и предупреждения конфликтов расписания;
- порядка фиксации поручений, контроля сроков и статусов исполнения, подготовки информации о ходе выполнения поручений;
- видов управленческой документации, состава реквизитов и общих требований к созданию и оформлению документов;
- порядка работы с входящими, исходящими и внутренними документами в приемной руководителя, их систематизации и текущего хранения;

- принципов поиска, отбора, проверки, структурирования и представления информации руководителю;

- правил деловой переписки, служебной коммуникации, телефонных переговоров, приема посетителей и организации деловых мероприятий;

- требований деловой этики, конфиденциальности и безопасного обращения со служебной информацией в пределах выполняемых функций.

1.5.2. Умения, подлежащие совершенствованию

Слушатель совершенствует умения:

- планировать и координировать рабочий день руководителя с учетом приоритетов, сроков и организационных ограничений;

- готовить организационную информацию и материалы для встреч, совещаний, переговоров и иных мероприятий;

- фиксировать поручения руководителя, вести сведения о сроках и статусах исполнения, своевременно информировать о ходе выполнения поручений;

- подготавливать проекты управленческих документов, служебных писем, сообщений, справок и иных документов в пределах поручения;

- организовывать прием, регистрацию, передачу, систематизацию и текущее хранение документов в пределах выполняемых функций;

- осуществлять поиск, отбор, первичную проверку и структурирование информации, необходимой руководителю;

- вести деловую переписку с соблюдением требований к структуре, стилю, адресации, приложениям и контролю ответа;

- организовывать телефонные переговоры, прием посетителей и деловое взаимодействие с подразделениями и внешними лицами;

- применять нормы деловой этики, конфиденциальности и корректного служебного общения в типовых профессиональных ситуациях.

1.5.3. Практические навыки, подлежащие совершенствованию

В ходе освоения программы слушатель осваивает и совершенствует алгоритмы выполнения следующих профессиональных действий:

- формирование и корректировка рабочего расписания руководителя;

- ведение перечня поручений, сроков и статусов исполнения;

- подготовка проектов управленческих документов и деловых писем;

- организация движения документов в приемной руководителя;

- подготовка информационных справок, сообщений и подборок материалов для руководителя;

- организация телефонных переговоров, приема посетителей, встреч и совещаний;

- выбор корректного порядка действий в ситуациях, связанных с конфиденциальной информацией, деловой этикой и служебной коммуникацией.

1.5.4. Показатели достижения планируемых результатов обучения

Достижение планируемых результатов обучения подтверждается:

- освоением учебных материалов по модулям 1-5, фиксируемым в электронной информационно-образовательной среде Организации;

- положительными результатами промежуточной аттестации по учебным модулям;

- успешным прохождением итоговой аттестации в форме зачета посредством тестирования;
- оформлением результатов обучения в документах учета, установленных Организацией.

1.6. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Программа ориентирована на секретарей руководителя, помощников руководителя, офис-менеджеров, делопроизводителей, работников административных подразделений, специалистов, выполняющих отдельные функции организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя, а также иных работников, которым необходимо совершенствовать или получить компетенцию в указанной сфере профессиональной деятельности.

1.7. Состав образовательной программы

Настоящая программа представляет собой комплекс основных характеристик образования, включая объем, содержание и планируемые результаты обучения, а также организационно-педагогические условия и формы аттестации.

Программа включает:

- учебный план;
- календарный учебный график;
- рабочие программы учебных модулей;
- условия реализации программы;
- методические и оценочные материалы;
- материалы промежуточной аттестации;
- материалы итоговой аттестации.

1.8. Срок обучения

Трудоемкость программы составляет 20 (двадцать) академических часов. Продолжительность академического часа составляет 45 минут.

Срок освоения программы составляет 2 (две) недели и устанавливается календарным учебным графиком. Конкретные даты начала и окончания обучения определяются распорядительным актом Организации с учетом даты комплектования группы и утвержденного графика реализации программы.

1.9. Особенности реализации программы

Форма обучения. Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы с применением ЭО/ДОТ. Обучение проводится с использованием электронной образовательной среды Организации, обеспечивающей предоставление слушателям доступа к учебным материалам и организационной информации, взаимодействие участников образовательных отношений в предусмотренных программой формах, проведение текущего

контроля, промежуточной и итоговой аттестации, а также фиксацию результатов освоения программы.

Организация обучения. Учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде Организации и осваиваются слушателями последовательно по модулям 1-5 в сроки, установленные календарным учебным графиком. Учебно-методическая помощь оказывается с использованием электронной образовательной среды и иных информационно-коммуникационных средств, применяемых Организацией.

Контроль и оценка результатов. Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных модулей посредством фиксации освоения учебных материалов в электронной информационно-образовательной среде Организации, анализа выполнения предусмотренных учебных действий и, при наличии непосредственного взаимодействия с педагогическим работником, педагогического наблюдения.

По завершении каждого учебного модуля проводится промежуточная аттестация. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в документах учета, установленных Организацией, и учитываются при оценке освоения программы.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме зачета посредством тестирования. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие программу в полном объеме и имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по учебным модулям.

Практико-ориентированная направленность. Практическая подготовка по настоящей программе не предусмотрена. Практико-ориентированный характер обучения обеспечивается использованием профессиональных ситуаций, примеров документов, алгоритмов действий, ситуационных вопросов и иных учебных материалов, моделирующих типовые задачи организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя.

1.10. Документ о квалификации

Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации образца, самостоятельно установленного Организацией.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию либо освоившим программу не в полном объеме, удостоверение о повышении квалификации не выдается. Таким лицам выдается справка об обучении или о периоде обучения образца, самостоятельно установленного Организацией.

Лицам, осваивающим программу одновременно с получением среднего профессионального или высшего образования, удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

1.11. Соответствие профессиональному стандарту

Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н.

Основной профессиональной основой программы является обобщенная трудовая функция С «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации», уровень квалификации 6. Содержание программы сформировано с учетом отдельных

трудовых функций, входящих в указанную обобщенную трудовую функцию и непосредственно связанных с целями и тематикой учебных модулей.

Компонент программы	Связь с профессиональным стандартом	Содержание связи
Модуль 1	Обобщенная трудовая функция С	Общая характеристика деятельности специалиста, содержание организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя, должностные функции, границы полномочий и ответственность.
Модуль 2	С/01.6, С/07.6	Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени; организация исполнения решений и осуществление контроля исполнения поручений руководителя.
Модуль 3	С/10.6, С/11.6, С/12.6	Составление и оформление управленческой документации; организация работы с документами в приемной руководителя; организация хранения документов в приемной руководителя.
Модуль 4	С/10.6, С/13.6, С/14.6	Составление и оформление отдельных видов информационно-справочной документации и деловой переписки; обеспечение руководителя информацией; организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.
Модуль 5	С/03.6, С/05.6, С/06.6	Организация телефонных переговоров руководителя; организация работы с посетителями в приемной руководителя; организация подготовки, проведения и обслуживания конферентных мероприятий.

Учет профессионального стандарта при разработке программы обеспечивает содержательную связь планируемых результатов обучения с профессиональными задачами соответствующей сферы деятельности.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебный план определяет структуру программы, последовательность освоения учебных модулей, распределение трудоемкости между учебными занятиями, промежуточной аттестацией по результатам освоения каждого модуля и итоговой аттестацией.

Трудоемкость программы составляет 20 (двадцать) академических часов, в том числе:

- теоретическая подготовка с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - 14 академических часов;
- промежуточная аттестация по результатам освоения учебных модулей - 5 академических часов (по 1 академическому часу по результатам освоения каждого модуля);
- итоговая аттестация в форме зачета посредством тестирования - 1 академический час.

Текущий контроль проводится в ходе освоения тем учебных модулей и является частью учебной деятельности. Отдельная трудоемкость на текущий контроль не выделяется.

№	Наименование компонента программы	Всего, ак. ч.	Теория с ЭО/ДОТ	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Форма контроля / документирование
1	Модуль 1. Должностной статус и функциональные обязанности специалиста по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя	4	3	1	-	текущий контроль; промежуточная аттестация (тестирование; результат «зачтено» / «не зачтено»)
2	Модуль 2. Планирование рабочего времени руководителя и организация исполнения поручений	4	3	1	-	текущий контроль; промежуточная аттестация (тестирование; результат «зачтено» / «не зачтено»)
3	Модуль 3. Управленческая документация и документооборот в приемной руководителя	4	3	1	-	текущий контроль; промежуточная аттестация (тестирование; результат «зачтено» / «не зачтено»)
4	Модуль 4. Информационное обеспечение руководителя и деловая переписка	4	3	1	-	текущий контроль; промежуточная аттестация (тестирование; результат «зачтено» / «не зачтено»)
5	Модуль 5. Организация делового взаимодействия, посетителей и мероприятий	3	2	1	-	текущий контроль; промежуточная аттестация (тестирование; результат «зачтено» / «не зачтено»)
6	Итоговая аттестация	1	-	-	1	зачет в форме тестирования; протокол итоговой аттестации
	ИТОГО	20	14	5	1	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график определяет распределение трудоемкости программы по периодам обучения и отражает последовательность освоения учебных модулей, прохождения промежуточной аттестации по результатам каждого модуля и итоговой аттестации.

Конкретные календарные даты начала и окончания обучения, сроки освоения отдельных тем и прохождения аттестации определяются распорядительным актом Организации, расписанием обучения и (или) индивидуальным графиком обучения.

Срок освоения программы составляет 2 (две) недели. При сохранении общей трудоемкости программы допускается уточнение календарного распределения учебной нагрузки с учетом расписания обучения и условий реализации программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий определяется расписанием обучения, утверждаемым Организацией. При реализации программы применяется ориентировочный режим учебной нагрузки до 4 академических часов в день.

Вид учебной деятельности	Объем, ак. ч.	Период освоения	Форма реализации / документирование
Теоретическая подготовка с применением ЭО и ДОТ	14	1-2 недели	электронные образовательные ресурсы; текущий контроль в ходе освоения тем
Промежуточная аттестация по результатам освоения учебных модулей	5	1-2 недели	тестирование после завершения каждого модуля; фиксация результата «зачтено» / «не зачтено»
Итоговая аттестация	1	2 неделя	зачет в форме тестирования; протокол итоговой аттестации
ИТОГО	20	2 недели	

Распределение учебной нагрузки по неделям

Период обучения	Компонент программы	Содержание учебной работы	Объем, ак. ч.	Форма контроля / документирование
1 неделя	Модуль 1	Должностной статус и функциональные обязанности специалиста по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя	4	текущий контроль; промежуточная аттестация
1 неделя	Модуль 2	Планирование рабочего времени руководителя и организация исполнения поручений	4	текущий контроль; промежуточная аттестация

1 неделя	Модуль 3	Управленческая документация и документооборот в приемной руководителя	4	текущий контроль; промежуточная аттестация
Итого за 1 неделю			12	
2 неделя	Модуль 4	Информационное обеспечение руководителя и деловая переписка	4	текущий контроль; промежуточная аттестация
2 неделя	Модуль 5	Организация делового взаимодействия, посетителей и мероприятий	3	текущий контроль; промежуточная аттестация
2 неделя	Итоговая аттестация	Зачет в форме тестирования	1	протокол итоговой аттестации
Итого за 2 неделю			8	
	ИТОГО ПО ПРОГРАММЕ		20	

Последовательность освоения отдельных элементов программы может уточняться расписанием обучения при условии сохранения установленной трудоемкости каждого учебного модуля, объема промежуточной аттестации и общей трудоемкости программы.

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Настоящий раздел устанавливает цели, планируемые результаты, содержание, формы организации обучения, формы текущего контроля, порядок проведения промежуточной аттестации и фиксации результатов по учебным модулям дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя».

Программа реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. По завершении каждого учебного модуля проводится промежуточная аттестация. Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме зачета посредством тестирования.

4.1. Общие положения по реализации учебных модулей, текущему контролю и промежуточной аттестации

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения слушателями учебных тем каждого модуля и направлен на сопровождение образовательного процесса и оценку последовательности освоения учебного материала.

Текущий контроль осуществляется посредством фиксации освоения учебных материалов в электронной информационно-образовательной среде Организации, анализа выполнения предусмотренных учебных действий и, при наличии непосредственного взаимодействия с педагогическим работником, педагогического наблюдения.

Фиксация освоения учебных материалов осуществляется средствами электронной образовательной среды Организации путем учета факта доступа к материалам, их изучения и выполнения предусмотренных учебных действий по соответствующему модулю.

Текущий контроль проводится в пределах времени, отведенного на освоение соответствующих учебных тем, и отдельной трудоемкости в учебном плане не имеет.

По завершении освоения учебных тем каждого модуля проводится промежуточная аттестация. Промежуточная аттестация является самостоятельным компонентом соответствующего учебного модуля и проводится в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Тесты промежуточной аттестации по модулям 1-5 приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

Критерий успешного прохождения промежуточной аттестации по каждому модулю: не менее 70 процентов правильных ответов. Результат промежуточной аттестации фиксируется как «зачтено» или «не зачтено» в документах учета, установленных Организацией, а также в электронной информационно-образовательной среде Организации при наличии соответствующей технической возможности.

Положительные результаты промежуточной аттестации по всем учебным модулям являются условием допуска слушателя к итоговой аттестации.

Слушателю, получившему результат «не зачтено» по промежуточной аттестации, может быть предоставлена возможность ее повторного прохождения в порядке, установленном локальными нормативными актами Организации.

4.2. Рабочая программа модуля 1

«Должностной статус и функциональные обязанности специалиста по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя»

Трудоемкость: 4 академических часа. Форма реализации: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.2.1. Цель модуля

Совершенствование знаний и умений слушателей в части понимания должностного статуса, профессиональной роли, функциональных обязанностей, границ полномочий, ответственности и делового взаимодействия специалиста, обеспечивающего деятельность руководителя организации.

4.2.2. Планируемые результаты освоения модуля

По итогам освоения модуля слушатель обновляет, углубляет и совершенствует профессиональные знания и умения по соответствующему разделу программы.

Слушатель совершенствует знания:

- назначения организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя;
- структуры обобщенной трудовой функции С профессионального стандарта;
- основных функциональных обязанностей специалиста, обеспечивающего деятельность руководителя;
- границ полномочий, ответственности, требований к конфиденциальности и деловой этике;
- основных каналов взаимодействия с руководителем, подразделениями организации, посетителями и внешними лицами.

Слушатель совершенствует умения:

- определять содержание своей профессиональной роли в системе управления организацией;
- разграничивать организационные, документационные и информационные задачи;
- выстраивать деловое взаимодействие с руководителем, сотрудниками, посетителями и внешними лицами;
- соблюдать требования деловой этики, конфиденциальности и служебной коммуникации.

4.2.3. Содержание и тематический план

№	Темы учебных занятий	Часы
1.1	Профессиональная роль специалиста в системе организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя	1
1.2	Должностной статус, функциональные обязанности, полномочия и ответственность специалиста	1
1.3	Взаимодействие с руководителем, подразделениями организации, посетителями и внешними лицами	1
1.4	Промежуточная аттестация по модулю	1
Итого по модулю		4

4.2.4. Организация обучения

Обучение по модулю организуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели изучают текстовые учебные материалы по соответствующему модулю, размещенные в электронной информационно-образовательной среде Организации. При наличии в электронной информационно-образовательной среде Организации могут использоваться дополнительные материалы, необходимые для освоения содержания модуля.

4.2.5. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем модуля в порядке, установленном пунктом 4.1 настоящего раздела.

После освоения учебных тем модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Критерии оценивания, порядок фиксации результатов и условия повторного прохождения промежуточной аттестации определяются пунктом 4.1 настоящего раздела. Оценочные материалы промежуточной аттестации приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

4.3. Рабочая программа модуля 2

«Планирование рабочего времени руководителя и организация исполнения поручений»

Трудоемкость: 4 академических часа. Форма реализации: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.3.1. Цель модуля

Совершенствование знаний и умений слушателей по планированию рабочего времени руководителя, организации встреч, совещаний, телефонных переговоров, фиксации поручений и контролю их исполнения.

4.3.2. Планируемые результаты освоения модуля

По итогам освоения модуля слушатель обновляет, углубляет и совершенствует профессиональные знания и умения по соответствующему разделу программы.

Слушатель совершенствует знания:

- принципов планирования рабочего времени руководителя;
- порядка организации календаря руководителя, встреч, совещаний и переговоров;
- правил фиксации поручений, сроков и ответственных исполнителей;
- порядка контроля исполнения поручений и информирования руководителя о ходе их выполнения;
- типовых рисков при планировании рабочего времени и организации исполнения поручений.

Слушатель совершенствует умения:

- составлять и актуализировать рабочий календарь руководителя;
- координировать встречи, совещания, переговоры и иные рабочие мероприятия;
- фиксировать поручения руководителя, сроки и ответственных исполнителей;
- осуществлять контроль исполнения поручений в пределах своей компетенции;
- готовить краткую информацию о статусе исполнения поручений.

4.3.3. Содержание и тематический план

№	Темы учебных занятий	Часы
2.1	Планирование рабочего времени руководителя: приоритеты, календарь, график встреч и рабочие задачи	1
2.2	Организация встреч, совещаний, телефонных переговоров и служебных коммуникаций руководителя	1
2.3	Организация исполнения решений и контроль исполнения поручений руководителя	1
2.4	Промежуточная аттестация по модулю	1
Итого по модулю		4

4.3.4. Организация обучения

Обучение по модулю организуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели изучают текстовые учебные материалы по соответствующему модулю, размещенные в электронной информационно-образовательной среде Организации. При наличии в электронной информационно-образовательной среде Организации могут использоваться дополнительные материалы, необходимые для освоения содержания модуля.

4.3.5. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем модуля в порядке, установленном пунктом 4.1 настоящего раздела.

После освоения учебных тем модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Критерии оценивания, порядок фиксации результатов и условия повторного прохождения промежуточной аттестации определяются пунктом 4.1 настоящего раздела. Оценочные материалы промежуточной аттестации приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

4.4. Рабочая программа модуля 3

«Управленческая документация и документооборот в приемной руководителя»

Трудоемкость: 4 академических часа. Форма реализации: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.4.1. Цель модуля

Совершенствование знаний и умений слушателей по подготовке, оформлению, регистрации, передаче, систематизации и текущему хранению управленческой документации в приемной руководителя.

4.4.2. Планируемые результаты освоения модуля

По итогам освоения модуля слушатель обновляет, углубляет и совершенствует профессиональные знания и умения по соответствующему разделу программы.

Слушатель совершенствует знания:

- видов управленческой документации и назначения основных документов;
- основных требований к оформлению организационно-распорядительных и информационно-справочных документов;
- порядка работы с входящими, исходящими и внутренними документами;
- основ регистрации, учета, контроля исполнения, систематизации и хранения документов;
- требований конфиденциальности при работе с документами в приемной руководителя.

Слушатель совершенствует умения:

- оформлять проекты управленческих документов и служебных писем;
- проверять наличие необходимых реквизитов документа;
- организовывать движение входящих, исходящих и внутренних документов;
- вести регистрацию, учет и передачу документов в установленном порядке;
- систематизировать документы и обеспечивать их текущее хранение.

4.4.3. Содержание и тематический план

№	Темы учебных занятий	Часы
3.1	Управленческая документация: виды документов, реквизиты, требования к оформлению и согласованию	1
3.2	Документооборот в приемной руководителя: входящие, исходящие и внутренние документы	1
3.3	Регистрация, учет, контроль исполнения, систематизация и текущее хранение документов	1
3.4	Промежуточная аттестация по модулю	1
Итого по модулю		4

4.4.4. Организация обучения

Обучение по модулю организуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели изучают текстовые учебные материалы по соответствующему модулю, размещенные в электронной информационно-образовательной среде Организации. При наличии в электронной информационно-образовательной среде Организации могут использоваться дополнительные материалы, необходимые для освоения содержания модуля.

4.4.5. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем модуля в порядке, установленном пунктом 4.1 настоящего раздела.

После освоения учебных тем модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Критерии оценивания, порядок фиксации результатов и условия повторного прохождения промежуточной аттестации определяются пунктом 4.1 настоящего раздела. Оценочные материалы промежуточной аттестации приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

4.5. Рабочая программа модуля 4

«Информационное обеспечение руководителя и деловая переписка»

Трудоемкость: 4 академических часа. Форма реализации: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.5.1. Цель модуля

Совершенствование знаний и умений слушателей по поиску, отбору, проверке, структурированию и представлению информации руководителю, а также по ведению деловой переписки и информационного взаимодействия.

4.5.2. Планируемые результаты освоения модуля

По итогам освоения модуля слушатель обновляет, углубляет и совершенствует профессиональные знания и умения по соответствующему разделу программы.

Слушатель совершенствует знания:

- назначения информационного обеспечения деятельности руководителя;
- источников служебной, организационной и справочной информации;
- правил отбора, проверки и структурирования информации;
- основ деловой переписки, электронных сообщений и служебной коммуникации;
- порядка информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

Слушатель совершенствует умения:

- осуществлять поиск и первичный отбор информации по поручению руководителя;
- структурировать информацию в виде краткой справки, подборки или сообщения;
- подготавливать проекты деловых писем, служебных сообщений и ответов;
- оформлять электронные письма с учетом адресации, темы, структуры текста и приложений;
- обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

4.5.3. Содержание и тематический план

№	Темы учебных занятий	Часы
4.1	Информационное обеспечение руководителя: поиск, отбор, проверка и структурирование информации	1
4.2	Информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	1
4.3	Деловая переписка: структура письма, служебные сообщения и электронная коммуникация	1
4.4	Промежуточная аттестация по модулю	1
	Итого по модулю	4

4.5.4. Организация обучения

Обучение по модулю организуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели изучают текстовые учебные материалы по соответствующему модулю, размещенные в электронной информационно-образовательной среде Организации. При наличии в электронной информационно-образовательной среде Организации могут использоваться дополнительные материалы, необходимые для освоения содержания модуля.

4.5.5. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем модуля в порядке, установленном пунктом 4.1 настоящего раздела.

После освоения учебных тем модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Критерии оценивания, порядок фиксации результатов и условия повторного прохождения промежуточной аттестации определяются пунктом 4.1 настоящего раздела. Оценочные материалы промежуточной аттестации приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

4.6. Рабочая программа модуля 5

«Организация делового взаимодействия, посетителей и мероприятий»

Трудоемкость: 3 академических часа. Форма реализации: заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

4.6.1. Цель модуля

Совершенствование знаний и умений слушателей по организации приема посетителей, телефонных переговоров, делового общения, подготовки и обслуживания совещаний, переговоров и иных мероприятий руководителя.

4.6.2. Планируемые результаты освоения модуля

По итогам освоения модуля слушатель обновляет, углубляет и совершенствует профессиональные знания и умения по соответствующему разделу программы.

Слушатель совершенствует знания:

- правил организации приема посетителей в приемной руководителя;
- основ телефонных переговоров и делового общения;
- требований делового этикета, корректной коммуникации и конфиденциальности;
- порядка подготовки совещаний, переговоров и иных деловых мероприятий;
- роли специалиста в обеспечении организационного порядка при проведении мероприятий.

Слушатель совершенствует умения:

- организовывать прием посетителей и направление обращений;
- вести телефонные переговоры и передавать сообщения руководителю;
- готовить организационные материалы для совещаний, переговоров и мероприятий;
- координировать участников мероприятий и контролировать организационные детали;
- соблюдать нормы делового общения, этикета и конфиденциальности.

4.6.3. Содержание и тематический план

№	Темы учебных занятий	Часы
5.1	Организация приема посетителей, телефонных переговоров и делового общения	1
5.2	Организация подготовки, проведения и обслуживания совещаний, переговоров и иных мероприятий	1
5.3	Промежуточная аттестация по модулю	1
Итого по модулю		3

4.6.4. Организация обучения

Обучение по модулю организуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели изучают текстовые учебные материалы по соответствующему модулю, размещенные в электронной информационно-образовательной среде Организации. При наличии в электронной информационно-образовательной среде Организации могут использоваться дополнительные материалы, необходимые для освоения содержания модуля.

4.6.5. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем модуля в порядке, установленном пунктом 4.1 настоящего раздела.

После освоения учебных тем модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования.

Критерии оценивания, порядок фиксации результатов и условия повторного прохождения промежуточной аттестации определяются пунктом 4.1 настоящего раздела. Оценочные материалы промежуточной аттестации приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

4.7. Итоговая аттестация

Трудоемкость: 1 академический час.

4.7.1. Цель итоговой аттестации

Подтверждение достижения планируемых результатов обучения и готовности слушателя применять полученные знания и умения при выполнении задач организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации.

4.7.2. Форма проведения и оценочные материалы

К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие программу в полном объеме и имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по всем учебным модулям.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета посредством тестирования по содержанию модулей 1-5 и направлена на комплексную оценку достижения планируемых результатов освоения программы.

Оценочный материал: итоговый тест (Приложение 2).

4.7.3. Критерии оценивания и документирование результатов

Критерий зачета: не менее 70 процентов правильных ответов. Результат итоговой аттестации фиксируется как «зачтено» или «не зачтено» в протоколе итоговой аттестации установленной Организацией формы, а также в электронной информационно-образовательной среде Организации при наличии соответствующей технической возможности.

Слушателю, получившему результат «не зачтено», может быть предоставлена возможность повторного прохождения итоговой аттестации в порядке, установленном локальными нормативными актами Организации.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Кадровые условия

Реализация программы обеспечивается кадровыми условиями, необходимыми для достижения планируемых результатов обучения, организации образовательного процесса, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

К реализации программы привлекаются педагогические работники Организации, обеспечивающие освоение учебных модулей, учебно-методическое сопровождение слушателей, проведение текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

Педагогические работники, участвующие в реализации программы соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации к лицам, допускаемым к педагогической деятельности, а также квалификационным требованиям, установленным квалификационными справочниками и (или) профессиональными стандартами, если соответствующие требования подлежат применению.

Промежуточная и итоговая аттестация проводятся педагогическим работником и (или) аттестационной комиссией, определенными распорядительным актом Организации. Состав аттестационной комиссии утверждается Организацией при ее создании.

5.2. Материально-технические условия

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий с использованием электронной образовательной среды Организации.

Электронная информационно-образовательная среда Организации обеспечивает:

- предоставление слушателям доступа к учебным материалам по модулям 1-5 и организационной информации, необходимой для освоения программы;
- взаимодействие участников образовательных отношений в формах, предусмотренных программой и локальными нормативными актами Организации;
- фиксацию факта доступа к учебным материалам, их освоения и выполнения предусмотренных учебных действий;
- проведение текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, а также фиксацию их результатов при наличии соответствующей технической возможности;
- хранение сведений о ходе и результатах освоения программы в объеме и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Организации.

Для освоения программы слушателю необходимы персональный компьютер, ноутбук, планшет или иное устройство с доступом к сети Интернет, современный веб-браузер, а также программные средства, позволяющие просматривать текстовые и иные электронные материалы, работать с электронными документами и проходить тестирование.

Конкретный состав используемых программных и технических средств определяется Организацией с учетом функциональных возможностей электронной образовательной среды и форм взаимодействия, применяемых при реализации программы.

5.3. Учебно-методические и информационные условия

Реализация программы обеспечивается учебно-методическими и информационными материалами в объеме, необходимом для освоения учебных модулей, прохождения промежуточной и итоговой аттестации.

В электронной информационно-образовательной среде Организации размещаются текстовые учебные материалы по модулям 1-5, подготовленные в соответствии с содержанием рабочих программ учебных модулей. Электронная информационно-образовательная среда Организации обеспечивает доступ слушателей к указанным материалам и фиксацию факта их освоения.

Для реализации программы используются:

- настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, включая учебный план, календарный учебный график и рабочие программы учебных модулей;
- текстовые учебные материалы по модулям 1-5, размещаемые в электронной информационно-образовательной среде Организации;
- оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебным модулям;
- оценочные материалы для итоговой аттестации в форме зачета посредством тестирования;
- нормативные правовые акты, профессиональные стандарты, национальные стандарты и методические материалы по организационно-распорядительной документации, делопроизводству, информационному обеспечению и деловой коммуникации;
- электронные информационные ресурсы, информационно-правовые системы и открытые нормативно-технические ресурсы.

Учебно-методическая помощь слушателям оказывается педагогическими работниками Организации с использованием электронной образовательной среды и иных информационно-коммуникационных средств, определенных Организацией.

Электронные ресурсы и системы, рекомендуемые для использования при реализации программы:

КиберЛенинка (электронная научная библиотека): <https://cyberleninka.ru/>

Контур.Норматив: <https://normativ.kontur.ru/>

Варламова Л.Н. Документационное обеспечение управления в России: терминологический аспект // КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/article/n/dokumentatsionnoe-obespechenie-upravleniya-v-rossii-terminologicheskii-aspekt-1>

Садыкова А.В., Миронова Н.Г. Цифровизация и документационное обеспечение управления в России // КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-i-dokumentatsionnoe-obespechenie-upravleniya-v-rossii>

Амелин С.В., Кособуков А.В. Информационное обеспечение процесса управления предприятием // КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnoe-obespechenie-protssessa-upravleniya-predpriatiem>

Сруров Р.Ф. Роль деловых коммуникаций в управлении организацией // КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-delovyh-kommunikatsiy-v-upravlenii-organizatsiey-1>

Гайдарь Е.В. Совершенствование документационного обеспечения управления предприятием // КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-dokumentatsionnogo-obespecheniya-upravleniya-predpriatiem>

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» - <https://normativ.kontur.ru/document/1/506841-federalnyy-zakon-ot-27-07-2006-n-149-fz>

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» - <https://normativ.kontur.ru/document/1/501173-federalnyy-zakon-ot-27-07-2006-n-152-fz>

5.4. Организационно-педагогические условия

Образовательный процесс по программе организуется в соответствии с настоящей программой, учебным планом, календарным учебным графиком, расписанием обучения, распорядительными документами и локальными нормативными актами Организации.

Слушателям предоставляется доступ к электронной информационно-образовательной среде Организации, учебным материалам по модулям 1-5, средствам текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль осуществляется в ходе освоения учебных тем каждого модуля посредством фиксации освоения учебных материалов в электронной информационно-образовательной среде Организации, анализа выполнения предусмотренных учебных действий и, при наличии непосредственного взаимодействия с педагогическим работником, педагогического наблюдения.

По завершении каждого учебного модуля проводится промежуточная аттестация в объеме 1 академического часа в форме тестирования. Положительные результаты промежуточной аттестации по всем учебным модулям являются условием допуска слушателя к итоговой аттестации.

Итоговая аттестация проводится после освоения программы в полном объеме в форме зачета посредством тестирования. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом итоговой аттестации установленной Организацией формы.

Практическая подготовка по настоящей программе не предусмотрена. Практико-ориентированный характер обучения обеспечивается использованием профессиональных ситуаций, примеров документов, алгоритмов действий, ситуационных вопросов и иных учебных материалов, моделирующих типовые профессиональные задачи.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Методические материалы

Методические материалы программы обеспечивают освоение учебных модулей, проведение текущего контроля и промежуточной аттестации, а также подготовку к итоговой аттестации. Объем

и содержание методических материалов соответствуют учебному плану, рабочим программам учебных модулей и планируемыми результатам обучения.

К методическим материалам программы относятся:

- рабочие программы учебных модулей, определяющие цели, планируемые результаты, содержание и тематические планы модулей;
- текстовые учебные материалы по модулям 1-5, размещаемые в электронной информационно-образовательной среде Организации;
- примеры документов, профессиональные ситуации, алгоритмы действий и иные практико-ориентированные материалы, соответствующие содержанию учебных модулей;
- материалы по оформлению управленческих документов, деловой переписке, организации документооборота, информационного обеспечения и делового взаимодействия;
- оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебным модулям;
- оценочные материалы для итоговой аттестации.

Методические материалы предоставляются слушателям и (или) используются педагогическими работниками в объеме, необходимом для реализации соответствующего компонента программы.

6.2. Оценочные материалы

Оценочные материалы предназначены для проверки освоения слушателями содержания программы и достижения планируемых результатов обучения. Оценивание проводится по системе «зачтено» или «не зачтено», если иное не предусмотрено конкретным оценочным материалом.

Оценка результатов освоения программы осуществляется посредством:

- текущего контроля освоения учебных модулей;
- промежуточной аттестации по каждому учебному модулю;
- итоговой аттестации в форме зачета посредством тестирования.

6.2.1. Текущий контроль по учебным модулям

Форма: фиксация освоения учебных материалов в электронной информационно-образовательной среде Организации, анализ выполнения предусмотренных учебных действий и, при наличии непосредственного взаимодействия с педагогическим работником, педагогическое наблюдение.

Что проверяется: последовательность освоения материалов модулей 1-5 и выполнение предусмотренных учебных действий в электронной информационно-образовательной среде Организации.

Фиксация результата: данные электронной образовательной среды или иной документ Организации. Текущий контроль проводится в пределах времени, отведенного на освоение соответствующих учебных тем, и отдельной трудоемкости не имеет.

6.2.2. Промежуточная аттестация по учебным модулям

Форма: тестирование по завершении каждого учебного модуля.

Объем: 1 академический час по результатам освоения каждого учебного модуля.

Оценочный материал: Приложение 1.

Что проверяется: освоение знаний и умений по содержанию соответствующего учебного модуля.

Критерий зачета: не менее 70 процентов правильных ответов.

Результат: «зачтено» или «не зачтено».

Фиксация результата: ведомость, протокол или иной документ учета результатов промежуточной аттестации установленной Организацией формы, а также данные электронной образовательной среды при наличии соответствующей технической возможности.

Положительные результаты промежуточной аттестации по всем учебным модулям являются условием допуска слушателя к итоговой аттестации. Слушателю, получившему результат «не зачтено», может быть предоставлена возможность повторного прохождения промежуточной аттестации в порядке, установленном локальными нормативными актами Организации.

6.2.3. Итоговая аттестация

Форма: зачет посредством итогового тестирования по содержанию модулей 1-5.

Объем: 1 академический час.

Оценочный материал: Приложение 2.

Условие допуска: освоение программы в полном объеме и наличие положительных результатов промежуточной аттестации по всем учебным модулям.

Что проверяется: комплексное достижение планируемых результатов освоения программы и готовность применять полученные знания и умения при решении типовых профессиональных задач организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя.

Критерий зачета: не менее 70 процентов правильных ответов.

Результат: «зачтено» или «не зачтено».

Фиксация результата: протокол итоговой аттестации установленной Организацией формы, а также данные электронной образовательной среды при наличии соответствующей технической возможности.

Слушателю, получившему результат «не зачтено», может быть предоставлена возможность повторного прохождения итоговой аттестации в порядке, установленном локальными нормативными актами Организации.

6.3. Перечень приложений к программе

Приложения являются неотъемлемой частью настоящей программы.

Приложение 1. Тесты промежуточной аттестации по учебным модулям;

Приложение 2. Итоговый тест.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

ТЕСТЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНЫМ МОДУЛЯМ

Форма проведения: тестирование. **Результат:** «зачтено» или «не зачтено». **Критерий зачета:** не менее 70 процентов правильных ответов по соответствующему тесту. Для теста из 5 вопросов результат «зачтено» выставляется при 4 и более правильных ответах.

Модуль 1. Должностной статус и функциональные обязанности специалиста

1. Какое действие наиболее точно соответствует профессиональной роли специалиста, обеспечивающего деятельность руководителя?

- а) самостоятельно утверждать управленческие решения от имени руководителя
- б) организовывать документационную, информационную и организационную поддержку работы руководителя
- в) осуществлять функции всех административных подразделений организации
- г) определять стратегию развития организации без поручения руководителя

2. На чем в первую очередь должен основываться специалист при определении своих полномочий по конкретной рабочей задаче?

- а) на личном опыте и собственном представлении о целесообразности
- б) на просьбах коллег, независимо от их полномочий
- в) на должностных обязанностях, поручении руководителя и установленных в организации процедурах
- г) на общедоступной информации о похожих должностях

3. Как следует действовать при получении служебной информации с ограниченным доступом?

- а) использовать и передавать ее только в пределах предоставленных полномочий и установленного порядка
- б) переслать ее всем участникам рабочего процесса для ускорения взаимодействия
- в) сохранить копию в личном облачном хранилище для удобства
- г) обсудить содержание с коллегами, которые напрямую не участвуют в решении вопроса

4. Внешний контрагент просит специалиста подтвердить решение, которое вправе принять только руководитель. Какой порядок действий корректен?

- а) подтвердить решение, если оно кажется очевидным
- б) дать предварительное согласие от имени организации
- в) отказать во взаимодействии без передачи информации руководителю
- г) уточнить пределы своих полномочий и передать вопрос руководителю либо уполномоченному лицу

5. Что является признаком корректного профессионального взаимодействия специалиста с руководителем и подразделениями?

- а) самостоятельное изменение поручений ради ускорения работы
- б) своевременная и точная передача информации с соблюдением полномочий, сроков и принятого порядка коммуникации
- в) передача любой полученной информации без проверки ее адресата и назначения
- г) обсуждение внутренних вопросов организации с внешними лицами для получения совета

Ключ правильных ответов: 1 - б, 2 - в, 3 - а, 4 - г, 5 - б

Модуль 2. Планирование рабочего времени руководителя и организация исполнения поручений

1. При формировании рабочего расписания руководителя возникло несколько мероприятий на одно время. Какое действие является наиболее корректным?

- а) сохранить все мероприятия без изменений и предоставить руководителю решать конфликт самостоятельно
- б) удалить менее важную встречу без согласования
- в) сопоставить приоритеты и ограничения, подготовить варианты решения и согласовать корректировку расписания
- г) перенести все мероприятия на другой день

2. Что необходимо сделать при получении нового поручения руководителя?

- а) зафиксировать содержание поручения, срок исполнения, ответственного исполнителя и сведения, необходимые для контроля
- б) запомнить поручение и вернуться к нему перед окончанием срока
- в) сразу передать его первому доступному сотруднику
- г) зафиксировать только тему поручения без срока и ответственного лица

3. Какое действие соответствует корректному контролю исполнения поручений?

- а) выполнять поручение вместо ответственного исполнителя
- б) изменять срок исполнения без уведомления руководителя
- в) контролировать только те поручения, которые специалист считает важными
- г) отслеживать сроки и статус выполнения, фиксировать изменения и своевременно информировать руководителя

4. Исполнитель сообщает, что поручение не будет выполнено в установленный срок. Что должен сделать специалист в пределах своей функции?

- а) самостоятельно назначить нового исполнителя
- б) зафиксировать риск нарушения срока и своевременно проинформировать руководителя или уполномоченное лицо
- в) удалить поручение из перечня контроля
- г) перенести срок без согласования

5. Какая информация должна быть подготовлена для организации рабочей встречи руководителя?

- а) только список участников
- б) только тема встречи и время
- в) цель и тема встречи, дата и время, участники, формат, место или ссылка, необходимые материалы и организационные условия
- г) только материалы, которые подготовил сам руководитель

Ключ правильных ответов: 1 - в, 2 - а, 3 - г, 4 - б, 5 - в

Модуль 3. Управленческая документация и документооборот в приемной руководителя

1. Что необходимо проверить при подготовке проекта управленческого документа перед передачей на согласование?

- а) только объем текста
- б) состав и корректность необходимых реквизитов, содержание, адресацию, приложения и предусмотренные согласования
- в) только шрифт и поля страницы
- г) только наличие названия организации

2. Полученный организацией документ должен быть передан руководителю для рассмотрения. Какой порядок действий соответствует организации входящего документооборота?

- а) оставить документ в общей папке без учета
- б) сразу переслать документ внешнему адресату
- в) изменить содержание документа для сокращения объема
- г) принять документ, проверить его в установленном объеме, зарегистрировать при необходимости и направить по установленному маршруту

3. Для чего используется регистрация документов?

- а) для учета документа, обеспечения его поиска, контроля движения и подтверждения факта поступления или отправки
- б) для изменения юридического значения документа
- в) для замены согласования документа
- г) для автоматического уничтожения документа после исполнения

4. Какой подход соответствует правильной систематизации и текущему хранению документов?

- а) размещать документы в порядке их случайного поступления
- б) хранить все документы только в личной почте сотрудника
- в) группировать и размещать документы по установленным признакам и правилам, обеспечивающим поиск и сохранность
- г) удалять исполненные документы сразу после ознакомления руководителя

5. При работе с документом, содержащим конфиденциальную информацию, специалист должен:

- а) направить копию всем сотрудникам подразделения
- б) соблюдать установленный режим доступа, передачи, использования и хранения документа
- в) обсудить содержание документа с посетителями, если это помогает работе
- г) разместить документ в открытой общей папке без ограничений доступа

Ключ правильных ответов: 1 - б, 2 - г, 3 - а, 4 - в, 5 - б

Модуль 4. Информационное обеспечение руководителя и деловая переписка

1. Руководитель поручил подготовить краткую справку по вопросу, по которому найдено несколько противоречивых источников. Как следует действовать?

- а) использовать первый найденный источник
- б) перечислить все сведения без оценки их надежности
- в) заменить факты личным мнением

г) сопоставить источники, отобрать существенную и проверяемую информацию, структурировать ее и при необходимости указать источники

2. Какой вариант лучше всего описывает содержание краткой информационной справки для руководителя?

- а) максимально полный массив найденных материалов без отбора
- б) структурированная информация по существу вопроса, выводы или ключевые факты и необходимые ссылки на источники
- в) личные оценки автора без фактического обоснования
- г) только перечень интернет-ссылок без пояснений

3. Перед отправкой делового электронного письма с приложением специалисту необходимо:

- а) проверить только тему письма
- б) отправить письмо без повторной проверки, если оно срочное
- в) проверить адресатов, тему, содержание, корректность вложений, права доступа и соответствие письма цели коммуникации
- г) добавить в копию всех доступных сотрудников

4. Что относится к информационному взаимодействию руководителя с подразделениями организации?

- а) организация передачи поручений, запросов, документов и информации между руководителем и уполномоченными лицами
- б) самостоятельное изменение руководителем структуры подразделений через секретаря
- в) публикация внутренних документов на открытом сайте
- г) замена служебных каналов личными сообщениями без учета установленного порядка

5. В письме содержится информация, предназначенная только для одного подразделения, но в адресатах указаны лишние получатели. Какое действие корректно?

- а) отправить письмо как есть, чтобы не задерживать коммуникацию
- б) добавить еще больше получателей для прозрачности
- в) удалить текст письма и отправить только вложение
- г) проверить состав адресатов и исключить лиц, которым информация не предназначена, с учетом установленных правил доступа

Ключ правильных ответов: 1 - г, 2 - б, 3 - в, 4 - а, 5 - г

Модуль 5. Организация делового взаимодействия, посетителей и мероприятий

1. Посетитель прибыл без предварительной записи и просит немедленно пройти к руководителю. Как должен действовать специалист?

- а) уточнить личность и цель визита, проверить возможность приема и действовать по установленному порядку допуска
- б) сразу допустить посетителя к руководителю
- в) отказать посетителю без выяснения цели визита
- г) передать посетителю служебные документы для ожидания

2. Во время телефонного разговора неизвестный звонящий запрашивает служебную информацию о работе руководителя. Какое действие корректно?

- а) сообщить всю имеющуюся информацию, если звонящий представился
- б) перевести звонок любому сотруднику
- в) уточнить сведения о звонящем и цель запроса, после чего действовать в соответствии с установленным порядком предоставления информации
- г) опубликовать запрошенные сведения в общем чате

3. Что должно быть обеспечено при подготовке совещания?

- а) только бронирование помещения
- б) согласование цели и повестки, состава участников, времени, места или ссылки, материалов и иных организационных условий
- в) только подготовка напитков и канцелярии
- г) только напоминание руководителю о времени начала

4. Какое поведение соответствует нормам делового общения в конфликтной ситуации с посетителем?

- а) публично указать посетителю на его неправоту
- б) игнорировать обращение до прекращения конфликта
- в) обсуждать ситуацию с другими посетителями
- г) сохранять корректность, уточнить суть вопроса и действовать в пределах полномочий и установленного порядка

5. По итогам совещания руководитель дал несколько поручений. Какое действие необходимо выполнить?

- а) сохранить поручения только в личных заметках
- б) передать поручения исполнителям без указания сроков
- в) зафиксировать содержание поручений, сроки, ответственных лиц и порядок последующего контроля
- г) изменить формулировки поручений для удобства исполнения без согласования

Ключ правильных ответов: 1 - а, 2 - в, 3 - б, 4 - г, 5 – в

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИТОГОВЫЙ ТЕСТ

Форма проведения: тестирование. **Результат:** «зачтено» или «не зачтено». **Критерий зачета:** не менее 70 процентов правильных ответов. Тест направлен на комплексную оценку способности применять знания и умения, освоенные по модулям 1-5, при решении типовых профессиональных ситуаций организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя.

1. В организацию поступило срочное письмо контрагента, требующее ответа руководителя до конца дня. Для подготовки ответа нужны сведения от профильного подразделения, а у руководителя запланированы встречи. Какой порядок действий наиболее полно соответствует функциям специалиста?

- а) сразу подготовить ответ от имени руководителя и перенести ближайшую встречу без согласования
- б) принять и учесть документ в установленном порядке, довести его до руководителя, организовать получение необходимых сведений, учесть срок ответа и при необходимости согласовать корректировку рабочего расписания
- в) передать письмо в профильное подразделение и прекратить дальнейший контроль
- г) отложить документ до освобождения руководителя, не фиксируя срок ответа

2. Перед совещанием руководитель поручил подготовить материалы, часть которых содержит служебную информацию ограниченного доступа. Среди приглашенных есть внешние участники. Как следует организовать подготовку материалов?

- а) определить состав материалов для разных участников, проверить адресатов и права доступа, направить или предоставить материалы только тем лицам, которым они предназначены
- б) разослать полный комплект всем участникам, чтобы обеспечить одинаковую информированность
- в) не направлять никаких материалов до окончания совещания
- г) разместить полный комплект в общей открытой папке и отправить ссылку всем участникам

3. За час до запланированной встречи руководитель изменил время и формат мероприятия с очного на дистанционный. Материалы уже направлены участникам. Что должен сделать специалист?

- а) изменить только запись в календаре руководителя
- б) сообщить об изменении только ключевому участнику
- в) отменить встречу и назначить новую без согласования
- г) актуализировать календарь, согласовать необходимые организационные детали, уведомить участников об изменениях и проверить, требуется ли обновить ранее направленные материалы или доступ к ним

4. Руководитель поручил подготовить ответ на обращение, для чего необходимо получить сведения от двух подразделений. Срок ответа установлен через три рабочих дня. Какой вариант действий наиболее корректен?

- а) сразу подготовить ответ на основе имеющейся информации
- б) направить запросы подразделениям без указания сроков и дожидаться их инициативы

- в) зафиксировать поручение и срок, организовать получение информации от подразделений с учетом общего срока, контролировать поступление сведений и подготовить руководителю материалы для ответа
- г) передать обращение одному из подразделений и исключить его из своего контроля

5. В рабочем календаре руководителя одновременно появились срочное совещание и ранее согласованные переговоры с внешним контрагентом. Оба мероприятия важны. Как должен действовать специалист?

- а) самостоятельно отменить переговоры как более раннее мероприятие
- б) оценить организационные ограничения и приоритеты, подготовить возможные варианты решения и согласовать с руководителем изменение расписания и информирование участников
- в) оставить оба мероприятия в календаре на одно время
- г) перенести срочное совещание без уведомления его участников

6. При подготовке исходящего делового письма специалист обнаружил, что в черновике указан неверный адресат, а одно из вложений содержит информацию, не предназначенную внешнему получателю. Как следует поступить?

- а) удалить только тему письма и отправить его быстрее
- б) направить письмо без вложения, не исправляя адресата
- в) исправить адресацию, проверить содержание письма и комплект вложений, исключить ненадлежащую информацию и только после этого передать документ на согласование или отправку в установленном порядке
- г) отправить письмо всем предполагаемым адресатам, чтобы нужный получатель точно его получил

7. По итогам совещания руководитель дал несколько поручений разным исполнителям с различными сроками. Часть поручений зависит друг от друга. Какой порядок действий обеспечивает надлежащую организацию исполнения?

- а) зафиксировать содержание поручений, исполнителей, сроки и взаимозависимости, довести поручения до ответственных лиц в установленном порядке и организовать последующий контроль статусов и сроков
- б) передать поручения исполнителям устно и вернуться к ним в день окончания общего срока
- в) объединить все поручения в одно и назначить одного ответственного
- г) зафиксировать только поручения с наиболее короткими сроками

8. Незвестный звонящий представился партнером организации и попросил сообщить, где находится руководитель и когда он вернется, сославшись на срочность вопроса. Как должен действовать специалист?

- а) сообщить расписание руководителя, если звонящий называет организацию
- б) передать звонящему номер личного телефона руководителя
- в) отказать в любой коммуникации и завершить разговор
- г) уточнить сведения о звонящем и цель обращения, не раскрывать служебную информацию сверх полномочий и предложить допустимый порядок передачи сообщения или связи с руководителем

9. Руководитель поручил подготовить краткую справку по вопросу, по которому открытые источники содержат противоречивые сведения. Как должен быть организован результат работы?

- а) включить все найденные сведения без отбора, чтобы руководитель сам определил достоверные
- б) использовать только самый новый источник независимо от его надежности
- в) сопоставить источники, отделить проверяемые факты от оценок, отобрать существенную информацию, структурировать ее и обозначить спорные или непроверенные сведения
- г) заменить противоречивые сведения собственным выводом без указания оснований

10. На электронную почту организации поступил документ с приложениями и установленным сроком ответа. Один из файлов не открывается. Какое действие наиболее корректно?

- а) зарегистрировать только читаемую часть и не сообщать о проблеме
- б) зафиксировать поступление документа в установленном порядке, проверить комплектность, принять меры для получения корректного файла и обеспечить дальнейшее направление и контроль с учетом срока ответа
- в) удалить письмо как технически некорректное
- г) переслать письмо руководителю без пояснений и прекратить работу с ним

11. Руководитель поручил организовать переговоры с внешними участниками по вопросу, требующему предварительного изучения документов и ограничения доступа к части материалов. Какой порядок действий наиболее полный?

- а) согласовать состав участников, время и формат, подготовить организационные условия, определить комплект материалов для соответствующих адресатов и обеспечить их передачу с учетом требований конфиденциальности
- б) направить всем участникам полный архив документов и предложить самостоятельно выбрать нужное
- в) организовать только место или ссылку на встречу
- г) передать организацию переговоров внешнему участнику, поскольку он также заинтересован во встрече

12. В проекте служебного письма отсутствует обязательная информация, а приложение, на которое есть ссылка в тексте, не приложено. Документ необходимо направить руководителю на подписание. Что следует сделать?

- а) направить документ на подпись и исправить недочеты после подписания
- б) удалить из текста упоминание приложения, не проверяя содержание
- в) самостоятельно подписать документ за руководителя
- г) проверить содержание и оформление проекта, дополнить недостающую информацию, обеспечить наличие указанного приложения и передать корректный комплект на согласование или подписание

13. Руководитель перед уходом на встречу устно поручил срочно организовать получение информации от подразделения и подготовить ее к его возвращению. Как должен действовать специалист?

- а) дожидаться возвращения руководителя и уточнить поручение позже
- б) зафиксировать содержание поручения и срок, при необходимости уточнить существенные параметры, направить запрос ответственным лицам и организовать контроль получения информации
- в) самостоятельно подготовить сведения без обращения к подразделению
- г) передать поручение любому свободному сотруднику без фиксации

14. К руководителю прибыл посетитель, который утверждает, что встреча была согласована лично, но в календаре записи нет и руководитель занят. Какой порядок действий корректен?

- а) сразу допустить посетителя к руководителю
- б) отказать посетителю и не передавать информацию о его визите
- в) уточнить личность и цель визита, проверить возможность подтверждения договоренности и согласовать дальнейший порядок приема, не нарушая текущего расписания и правил допуска
- г) предложить посетителю самостоятельно связаться с руководителем по личному номеру

15. Специалист получил по электронной почте запрос внутренних документов от сотрудника другого подразделения, но не может подтвердить его полномочия на получение этих материалов. Как следует поступить?

- а) проверить полномочия и необходимость доступа, после чего предоставить документы либо направить запрос на согласование в установленном порядке
- б) немедленно предоставить документы, поскольку запрос поступил от сотрудника организации
- в) переслать документы на личную почту сотрудника для удобства
- г) опубликовать документы в общем корпоративном чате

Ключ правильных ответов к итоговому тесту

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	б	11	а
2	а	12	г
3	г	13	б
4	в	14	в
5	б	15	а
6	в		
7	а		
8	г		
9	в		
10	б		