



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА  
для оценки квалификации**

**«Секретарь-администратор (3 уровень квалификации)»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации.....	3
2. Номер квалификации .....	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации .....	3
4. Вид профессиональной деятельности .....	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена.....	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена.....	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий.....	5
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий.....	6
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий .....	8
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена .....	8
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена .....	9
12. Задания для практического этапа государственного экзамена .....	9
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации .....	11
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств.....	12

# 1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Секретарь-администратор (3 уровень квалификации)

---

## 2. Номер квалификации

07.00200.01

---

## 3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией, код 07.002, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года №333н, регистрационный номер 447 (зарегистрирован в Минюсте России 15 июля 2020 года, регистрационный №58957)

---

## 4. Вид профессиональной деятельности

Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм

---

## 5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

<b>Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</b>	<b>Критерии оценки квалификации</b>	<b>Тип и № Задания</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>А/01.3. Прием и распределение телефонных звонков организации</b>		
<b>Необходимые умения</b>		
У: Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи	Выбор правильного варианта ответа, установление верной последовательности действий,	Задания с выбором ответа: №№1, 2
У: Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы	установление соответствия, правильный открытый ответ.	Задания с выбором ответа: №№3, 4

<b>Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</b>	<b>Критерии оценки квалификации</b>	<b>Тип и № Задания</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: ,

из них:

количество заданий с выбором ответа: ;

количество заданий на установление последовательности: ;

количество заданий на установление соответствия: ;

количество заданий с открытым ответом: ;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена (40 заданий): 90 минут.

## **6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена**

<b>Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</b>	<b>Критерии оценки квалификации</b>	<b>Тип и № задания</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Трудовая функция:</b> А/01.3. Прием и распределение телефонных звонков организации  <b>Трудовые действия:</b> Регистрация поступающих телефонных звонков	Время выполнения задания не более 30 мин.  Знание этики делового общения  Знание правил речевого этикета.  Знание правил взаимодействия с партнерами, клиентами организации.	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях №1

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации.</p> <p>Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону</p>	<p>Умение устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p> <p>При входящем звонке секретарь должна в соответствии с правилами делового этикета представиться, назвав компанию, должность и ФИО;</p> <p>Общение должно быть вежливым и доброжелательным, необходимо установить контакт с собеседником, сглаживать конфликтные ситуации межличностного общения.</p> <p>Необходимо зафиксировать полученную информацию в учетной регистрационной форме.</p> <p>Претендент должна иметь навыки работы с коммуникационной оргтехникой.</p>	

## 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

*а) Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:*

– материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;

– помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-

эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;

– рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук), оснащенный программным обеспечением, соответствующим требованиям к установке и использованию Программно-методического комплекса (ПМК) «Оценка квалификаций»; канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор;

– доступ к сети Интернет для соискателей должен быть ограничен (предоставляется только в целях доступа к системе ПМК «Оценка квалификаций»);

– рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

*б) Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:*

– материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;

– помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;

– рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с подключенной оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка, карандаш); калькулятор; папки-скоросшиватели Дело, дырокол, резак для бумаги, ножницы, клей.

– рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

## **8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий**

Профессиональный экзамен проводит экспертная комиссия в составе не менее 3-х человек. В состав комиссии должны входить не менее одного эксперта по оценке квалификации и одного технического эксперта.

Члены экспертной комиссии должны иметь квалификацию, подтвержденную Советом по профессиональным квалификациям в области административно-

хозяйственной поддержки и сопровождения деятельности организации, и удовлетворяющую следующим требованиям:

Эксперт по оценке квалификации должен иметь:

- высшее образование и/или ученую степень;
- стаж работы в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм не менее пяти лет;
- стаж работы в области оценки соответствия (аттестации, сертификации) персонала не менее трех лет;
- действующий аттестат по соответствующему направлению деятельности (при наличии установленного порядка аттестации специалистов).

Технический эксперт должен иметь:

- среднее профессиональное образование или высшее образование и/или ученая степень;
- квалификацию в области административно-хозяйственной поддержки и сопровождения деятельности организации и/или портфолио
- стаж работы в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм не менее трех лет;
- действующий аттестат по соответствующему направлению деятельности (при наличии установленного порядка аттестации специалистов).

Эксперты по оценке квалификаций должны иметь подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение знаний и умения применять:

- основных положений теории и практики вида (видов) профессиональной деятельности в рамках области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм;
- требований нормативных правовых актов по оценке квалификаций в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм;
- требований руководящих и методических документов НСПК и СПК;
- требований соответствующих профессиональных стандартов;
- требований к проведению профессионального экзамена и оформлению процедур оценки квалификаций;
- порядка оформления и выдачи документов и передачи сведений по результатам оценки квалификаций в СПК.

Эксперты в составе комиссии должны быть независимы по отношению к соискателю, во избежание возникновения ситуации конфликта интересов.

## 9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий

Проведение инструктажа на рабочем месте руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей в соответствии с требованиями правил противопожарного режима в Российской Федерации, санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН).

Наличие условий для охраны здоровья соискателей: обеспечение безопасности соискателей во время пребывания в организации, осуществляющей независимую оценку квалификаций.

Наличие в здании, где проводятся оценочные мероприятия: системы кондиционирования воздуха, противопожарной системы и средств пожаротушения, туалета.

## 10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

### А. Задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа

Задание №1. В каком режиме видеоконференции участники делятся на два вида: докладчики и слушатели, где каждый из слушателей может стать докладчиком с разрешения организатора конференции?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Видеозвонок
- 2) Видеотрансляция
- 3) Симметричная видеоконференция
- 4) Ролевая видеоконференция
- 5) Вебинар

Задание №2. Какие программные средства позволяют общаться по видеосвязи в режиме реального времени?

Выберите ВСЕ верные варианты ответов:

- 1) NetMeeting
- 2) Skype
- 3) AnyDesk
- 4) Zoom
- 5) Teamwier

Задание №3. Вы ведете журнал разъездов сотрудников организации. Какая информация НЕ включается в этот журнал?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) ФИО работника
- 2) Цель поездки
- 3) Организация, куда работник выбыл
- 4) Результат поездки
- 5) Время убытия



Задание №4. В каком документе ведутся записи при документировании разъездов сотрудников организации?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) В отчете о разъездах
- 2) На бланках организации
- 3) В журнале регистрации
- 4) В записной книжке

## **11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена**

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1		1 балл
2		1 балл
3		1 балл
4		1 балл

Тестирование по теоретической части квалификационного экзамена считается успешно пройденным, если выполнено не менее 65% от общего числа заданий (40), что составляет 26 баллов. Это значение является пороговым баллом для принятия о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу экзамена.

## **12. Задания для практического этапа государственного экзамена**

*а) Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях:*

### **ЗАДАНИЕ №1**

#### **Трудовая функция:**

*A/01.3. Прием и распределение телефонных звонков организации*

#### **Трудовые действия:**

Регистрация поступающих телефонных звонков

Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации.

Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону

#### **Типовое задание:**

Организация – филиал ООО «Уралхимпродукт» в городе Перми, головная организация находится в городе Екатеринбурге. Направление деятельности - оптовая продажа спецодежды и средств индивидуальной защиты. Количество

работающих – 10 человек (директор филиала, менеджеры по продажам, бухгалтер, секретарь, работники склада).

Директор филиала в Перми подчиняется директору головной организации.

Директор филиала в Перми – Иванов Андрей Петрович.

Директор головной организации – Сидоров Иван Андреевич.

В настоящий момент директор филиала ООО «Уралхимпродукт» в г. Перми (Андрей Петрович) находится на складе и перенаправить звонок на него секретарь не сможет.

Смоделированная рабочая ситуация: экзаменуемый отвечает на несколько поступающих звонков (от эксперта, находящегося в другом помещении).

Экзаменуемому поступают три звонка на мини АТС со следующими обращениями:

1. Звонок – запрос от потенциального клиента:

Текст задания: «Здравствуйте! Вы спецодежду продаете? Мы еще ни разу с вами не работали, какие у вас цены и есть ли в наличие то, что нам надо? Мы хотим купить зимнюю спецодежду с противопожарной нитью в количестве 20 штук. Вы можете нам помочь?»

2. Звонок – запрос от контрагента.

Текст задания: «Здравствуйте! Это компания «Альянс», мы покупали у вас спецодежду в этом году и не можем найти счет- фактуру от 20 мая этого года. Посмотрите у себя, пожалуйста».

3. Звонок – из вышестоящей организации.

Текст задания: «Здравствуйте! Андрей Петрович на месте? Позвонили из приемной директора «Уралхимпродукт». Сидоров Иван Андреевич хотел с ним поговорить».

**Условия выполнения задания:**

1. Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

2. Вы можете воспользоваться:

- рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол, стул, телефон (мини АТС));
- канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка, карандаш);

**Критерии оценки:**

**Максимальное время выполнения задания: 30 мин.**

Знание этики делового общения

<p>Знание правил речевого этикета</p> <p>Знание правил взаимодействия с партнерами, клиентами организации</p> <p>Умение устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. При входящем звонке секретарь должна в соответствии с правилами делового этикета представиться, назвав компанию, должность и ФИО;</li> <li>2. Общение должно быть вежливым и доброжелательным, необходимо установить контакт с собеседником, сглаживать конфликтные ситуации межличностного общения.</li> <li>3. Необходимо зафиксировать полученную информацию в учетной регистрационной форме.</li> <li>4. Претендент должна иметь навыки работы с коммуникационной оргтехникой.</li> </ol>
<p>Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудового действия «Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации» принимается при выполнении всех критериев оценки</p>

### **13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации**

Результаты теоретической части профессионального экзамена обрабатываются ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена. Положительное решение о допуске соискателя к практической части экзамена принимается при условии достижения соискателем набранной суммы баллов по теоретической части экзамена от 26 и более при максимально возможной оценке – 40 баллов.

Результаты практической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов практического этапа профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации. Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации принимается при условии выполнения всех критериев оценки на практическом этапе профессионального экзамена.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации «Секретарь-администратор (3 уровень

квалификации)» принимается при успешном прохождении тестирования по теоретическому этапу и при выполнении всех критериев оценки по практическому этапу квалификационного экзамена.

#### **14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств**

1. Гражданский кодекс РФ, утвержденный Федеральным законом от 30.11.1994 N 51-ФЗ
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст)
4. "ГОСТ 12.0.004-2015. Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения", введен в действие Приказом Росстандарта от 09.06.2016 N 600-ст
5. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 "О персональных данных"
7. Федеральный закон Российской Федерации от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи"
8. Федеральный закон РФ от 28.12.2010 № 390-ФЗ "О безопасности"
9. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. N 98-ФЗ «О коммерческой тайне»
10. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями)
11. Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ "Об охране окружающей среды"
12. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
13. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»
14. Приказ Федерального архивного агентства от 2 марта 2020 г. № 24 “Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях”
15. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (утв. приказом Министерства культуры РФ от 31 марта 2015 г. № 526)

16. Приказ Росархива от 11.04.2018 № 42 «Об утверждении примерного положения об архиве организации» (зарегистрирован Минюстом России 15.08.2018, регистрационный № 51895)

17. Приказ Росархива от 11.04.2018 № 43 «Об утверждении примерного положения об экспертной комиссии организации» (зарегистрирован Минюстом России 15.06.2018, регистрационный № 51357)

18. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения (утв. Приказом Росархива от 20.12.2019 N 236)

19. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 2 декабря 2020 г. № 40 “Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 “Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда”

20. Постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации"