

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ «ПРОФРОСТ»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Генеральный директор
ООО «ИИП «ПРОФРОСТ»**

А.Х. Дудаев



**Основная программа профессионального обучения - программа
профессиональной подготовки по должности служащих**

«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»

**Квалификация: Секретарь-администратор
Уровень квалификации: -
Срок освоения программы - 82 часа
Форма обучения: заочная с применением
дистанционных образовательных
технологий**

**г. Хасавюрт
2024**

СОДЕРЖАНИЕ

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ОБРАЗОВАНИЯ.....	3
1.1. Определение.....	3
1.2. Нормативные документы для разработки программы.....	3
1.3. Общая характеристика программы	3
1.4. Объем и срок освоения программы.....	4
1.5. Квалификационные характеристики	4
1.6. Требования к образованию и обучению	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	5
2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности	5
2.2. Определение результатов освоения программы	5
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	10
3.1. Учебный план.....	10
3.2. Учебно-тематический план.....	10
3.3. Календарный учебный график.....	11
4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ.....	12
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	31
5.1. Требования к кадровому обеспечению для реализации программы.....	31
5.2. Требования к организации учебного процесса.....	31
5.3. Требования к материально-техническому обеспечению.....	31
6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	33
6.1. Промежуточная аттестация	33
6.2. Итоговая аттестация.....	36
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	44
7.1. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы	44

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ОБРАЗОВАНИЯ

1.1. Определение

Основная программа профессионального обучения (ППО) по должности «Секретарь-администратор» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную с учетом требований рынка труда на основе профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года № 333н.

ППО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, организационно-педагогические условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по программе и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных модулей и оценочные материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, календарный учебный график и методические материалы по организации самостоятельной работы и итоговой аттестации.

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

1.2. Нормативные документы для разработки программы

Нормативную правовую базу разработки ППО составляет:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года № 333н;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства Просвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении перечня должностей, служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).

1.3. Общая характеристика программы

Цель программы: программа направлена на приобретение слушателями профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности – организационное обеспечение деятельности организации.

Основными задачами изучения основной программы профессионального обучения являются:

- подготовка слушателей к профессиональной деятельности секретаря-

администратора в сфере организационного обеспечения деятельности организации;

– сформировать у обучающихся профессиональные компетенции в соответствии с требованиями профессионального стандарта - организационное и документационное обеспечение деятельности организации 3 уровня квалификации.

1.4. Объем и срок освоения программы

Форма обучения: заочная с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Срок освоения ППО – 21 день.

Трудоёмкость освоения ППО – 82 часа.

Режим занятий: обучающиеся занимаются в удобное для них время без отрыва от учебы или работы, не более 4 часов в день, включая все виды учебной работы слушателей.

Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем (модулей) программы, последовательность их изучения в случае необходимости можно изменять в пределах общего количества учебного времени.

1.5. Квалификационные характеристики

- наименование профессии: Секретарь-администратор;
- уровень квалификации (разряд, класс, категория): -;
- особые условия допуска к работе (при наличии): Нет.

1.6. Требования к образованию и обучению

К освоению основных программ профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих допускаются лица различного возраста, имеющие не ниже среднего общего образования в соответствии с профессиональным стандартом. Программа ориентирована на слушателей, обладающих необходимым уровнем компьютерной грамотности для дистанционного обучения.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Основная цель вида профессиональной деятельности: реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Областью профессиональной деятельности слушателей, освоивших ППО, является: выполнение технических функций по организационному обеспечению деятельности организации, связанных с приемом и распределением телефонных звонков, организации работы с посетителями, выполнением координирующих и обеспечивающих функций.

2.2. Определение результатов освоения программы

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
<i>Вид профессиональной деятельности (ВПД)</i>	
Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	Организационно-техническое обеспечение деятельности административно-управленческих подразделений (руководителей разного уровня, работников администрации и др.) в организациях, учреждениях, министерствах, ведомствах, предприятиях, фирмах разного профиля деятельности и форм собственности
<i>Обобщенная трудовая функция</i>	
Организационное обеспечение деятельности организации	Выполнение работ по организационно-техническому обеспечению деятельности в организациях, учреждениях, министерствах, ведомствах, предприятиях, фирмах разного профиля деятельности и форм собственности
<i>Трудовая функция</i>	
Прием и распределение телефонных звонков организации	Прием и передача информации с помощью связи
<i>Трудовое действие</i>	
Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации	Ответ на входящие телефонные звонки Перенаправление телефонных звонков
Регистрация поступающих телефонных звонков	Заполнение регистрационного журнала
Получение необходимой информации и передача санкционированной информации	Получение и передача санкционированной информации по телефону

по телефону	
Умение	
Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи	Пользоваться различными видами технических и программных средств
Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	Пользоваться средствами коммуникационной оргтехники
Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы	Заполнять учетные регистрационные формы Использовать учетные регистрационные формы для информационной работы
Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров	Общаться по телефону Корректно отвечать на вопросы Вести деловую беседу в процессе телефонных переговоров
Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия	Правильно вести себя в сложных ситуациях Сглаживать конфликтные ситуации межличностного взаимодействия
Соблюдать служебный этикет	Соблюдать служебную субординацию
Знание	
Функции, задачи, структура организации, ее связи	Функции, задачи, структура организации, ее связи
Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
Этика делового общения	Правила и нормы делового общения
Правила речевого этикета	Правила речевого этикета
Требования охраны труда	Требования охраны труда
Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
Трудовая функция	
Организация работы с посетителями организации	Организация работы с посетителями организации
Трудовое действие	
Встреча посетителей, получение	Встреча посетителей организации

первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками	Получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
Ведение журнала записи посетителей	Заполнение журнала записи посетителей Ведение журнала записи посетителей
Учет посетителей и оформление пропусков	Учет посетителей Оформление пропусков
Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации	Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации
Организация и бронирование переговорных комнат	Организация переговорных комнат Бронирование переговорных комнат
Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе	Сервировка чайного (кофейного) стола
Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)	Приготовление различных напитков для сотрудников и посетителей
Умение	
Общаться с посетителями	Общаться с посетителями
Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации	Применять установленные правила коммуникации Использовать процедуры коммуникации внутри организации
Вести учетные формы, использовать их для работы	Вести учетные формы Использовать учетные формы для работы в офисе
Создавать положительный имидж организации	Содействовать созданию положительного имиджа организации
Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
Применять информационно-коммуникационные технологии	Применять информационно-коммуникационные технологии
Обеспечивать конфиденциальность информации	Обеспечивать конфиденциальность информации
Знание	
Правила организации приема посетителей	Правила организации приема посетителей
Правила делового общения	Правила делового общения
Структура организации и	Структура организации и распределение функций

распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	между структурными подразделениями и специалистами
Правила организации приемов в офисе	Правила организации приемов в офисе
Правила сервировки чайного (кофейного) стола	Правила сервировки чайного (кофейного) стола
Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним
Этика делового общения	Этика делового общения
Правила речевого этикета	Правила речевого этикета
Требования охраны труда	Требования охраны труда
Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
<i>Трудовая функция</i>	
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций
<i>Трудовое действие</i>	
Ведение журнала разъездов работников организации	Ведение журнала разъездов работников организации
Координация работы курьеров и водителей организации	Координация работы водителей организации Координация работы курьеров
Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей	Ведение журнала разъездов курьеров организации Ведение журнала разъездов маршрутов водителей
Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации	Составление справки о разъездах работников, курьеров Составление справки о разъездах маршрутах водителей организации
<i>Умение</i>	
Составлять и вести учетные документы	Составлять учетные документы Вести учетные документы
Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации	Использовать средства коммуникации руководителя и сотрудников организации
Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации	Использовать современные средства сбора и обработки информации Использовать современные средства передачи информации

Оценивать результаты в рамках поставленных задач	Оценивать результаты работы в рамках поставленных задач
Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя
<i>Знание</i>	
Правила речевого этикета	Правила речевого этикета
Этика делового общения	Этика делового общения
Требования охраны труда	Требования охраны труда
Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Структура организации Распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

Содержание программы профессионального обучения определяется на основе требований профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ППО регламентируется учебным планом, рабочими программами учебных модулей, материалами, обеспечивающими качество подготовки обучающихся; календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, час	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Модуль 1. Общепрофессиональный	23	12	5	6	Зачет
2	Модуль 2. Профессиональный	51	27	12	12	Зачет
3	Итоговая аттестация	8	-	-	8	Квалификационный экзамен
4	ИТОГО:	82	39	17	26	

3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование учебных модулей и тем	Всего, час	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Модуль 1. Общепрофессиональный	23	12	5	6	
1.1	Основы секретарского дела	10	6	2	2	Зачет
1.2	Охрана труда	4	2	-	2	
1.3	Современная оргтехника и программное обеспечение	8	4	2	2	
1.4	Промежуточная аттестация	1	-	1	-	
2	Модуль 2. Профессиональный	51	27	12	12	
2.1	Этика и психология делового общения	9	5	2	2	Зачет
2.2	Прием звонков, речевой этикет	7	4	1	2	
2.3	Промежуточная аттестация	1	-	1	-	
2.4	Профессиональная этика	9	5	2	2	Зачет

	секретаря					
2.5	Прием посетителей	8	5	1	2	
2.6	Промежуточная аттестация	1	-	1	-	
2.7	Организация делопроизводства	10	6	2	2	Зачет
2.8	Координация курьеров, водителей, маршрутов	5	2	1	2	
2.9	Промежуточная аттестация	1	-	1	-	
3	Итоговая аттестация	8	-	-	8	Квалификационный экзамен
4	ИТОГО:	82	39	17	26	

3.3. Календарный учебный график

Организация, осуществляющая обучение в установленном законодательством Российской Федерации порядке несет ответственность за реализацию в полном объеме образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком.

Начало и окончание обучения: зачисление слушателя происходит с момента оплаты выставленного счета.

Срок освоения программы – 21 день.

График учебного процесса составлен исходя из расчета продолжительности обучения не более 4 часов в день.

№ п/п	Наименование модулей	Трудоёмкость в академических часах								
		1-й день	2-й день	3-й день	4-й день	5-й день	6-й день	7-й день	8-й день	9-й день
1	Модуль 1. Общепрофессиональный	4	4	4	4	4	3			
2	Модуль 2. Профессиональный						1	4	4	4
№ п/п	Наименование модулей	Трудоёмкость в академических часах								
		10-й день	11-й день	12-й день	13-й день	14-й день	15-й день	16-й день	17-й день	18-й день
3	Модуль 2. Профессиональный	4	4	4	4	4	4	4	4	4
№ п/п	Наименование модулей	Трудоёмкость в академических часах								
		19-й день	20-й день	21-й день						
4	Модуль 4. Профессиональный	2								
5	Итоговая аттестация		4	4						

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ «ПРОФРОСТ»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «ИПИ «ПРОФРОСТ»

А.Х. Дудаев



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

Модуль 1. Общепрофессиональный цикл

г. Хасавюрт
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Цель обучения
3. Задачи обучения
4. Планируемые результаты обучения
5. Учебный план рабочей программы учебного модуля
6. Содержание программы учебного модуля

1. Пояснительная записка

Рабочая программа учебного 1 модуля «Общепрофессиональный цикл» является неотъемлемой частью основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

Общая трудоемкость модуля составляет 23 часа.

Рабочая программа учебного модуля разработана на основании:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года № 333н;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства Просвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении перечня должностей, служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).

2. Цель обучения

Целью обучения по учебному модулю является формирование у обучающихся общих знаний о профессии «Секретарь-администратор».

3. Задачи обучения

1. Способствовать приобретению знаний в области нормативно-правового обеспечения секретарской деятельности.
2. Повысить компетентность специалиста в сфере редактирования документов.
3. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области документационного и организационного обеспечения секретарского дела.
4. Способствовать приобретению знаний в области информационных компьютерных технологий.
5. Способствовать приобретению знаний в области общих требований охраны труда.
6. Повысить компетентность специалиста в области требований охраны труда перед началом, во время работы.
7. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области требований охраны труда в аварийных ситуациях.
8. Способствовать приобретению знаний в области оборудования приемной офиса техническими средствами.
9. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области правил работы с офисной техникой.
10. Способствовать приобретению знаний в области стандартного программного обеспечения для организации.

4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен **знать:**

- особенности профессии секретарь-администратор;
- основы редактирования документов;
- нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности;
- документационное обеспечение;
- организационное обеспечение;
- компьютерные технологии;
- технические средства;
- общие требования охраны труда;
- требования охраны труда перед началом работы;
- требования охраны труда во время работы;
- требования охраны труда в аварийных ситуациях;
- требования охраны труда по окончании работ;
- современную оргтехнику;
- программное обеспечение в организации;
- технические средства приемной офиса;
- правила работы с офисной техникой;
- особенности организации рабочего места секретаря;

уметь:

- использовать полученные знания в собственной практической деятельности;
- владеть навыками профессионально и эффективно применять на практике приобретенные в процессе обучения знания и умения.

5. Учебный план рабочей программы 1 учебного модуля

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Лекция	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов
1.	Учебная дисциплина «Основы секретарского дела»	6	2	2	10
1.1	Введение в профессию	1	-	-	1
1.2	Основы редактирования документов	1	1	1	3
1.3	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	1	-	1	2
1.4	Документационное обеспечение	1	-	-	1
1.5	Организационное обеспечение	1	-	-	1
1.6	Информационные	1	1	-	2

	компьютерные технологии и технические средства				
2.	Учебная дисциплина «Охрана труда»	2	-	2	4
2.1	Охрана труда в секретарском деле	2	-	2	4
3.	Учебная дисциплина «Современная оргтехника и программное обеспечение»	4	2	2	8
3.1	Организация рабочего места секретаря	1	-	1	2
3.2	Оборудование приемной офиса техническими средствами	1	-	1	2
3.3	Правила работы с современной офисной оргтехникой	1	1	-	2
3.4	Использование стандартного программного обеспечения для организации	1	1	-	2
4.	Промежуточная аттестация	-	1	-	1
Итого:		12	5	6	23

6. Содержание программы учебного модуля

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ОСНОВЫ СЕКРЕТАРСКОГО ДЕЛА»

Тема 1.1. Введение в профессию.

Лекция

Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления. Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря. Функции службы секретариата в организации. Личность секретаря и его роль в деятельности современной организации. Должностная инструкция. Деловые и личные качества секретаря. Деловая женщина-профессионал. Рабочее место секретаря Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации. Информация, ее виды и свойства. Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.

Тема 1.2. Основы редактирования документов.

Лекция

Основные функции языка. Взаимосвязь культуры человека и культуры речи. Нормативный, коммуникативный и этический аспекты речевой культуры. Функциональные стили русского литературного языка. Стили речи. Основные черты, особенности и признаки всех стилей. Нормы русского речевого этикета. Редактирование текста служебного документа. Методика редактирования и техника правки служебных документов. Редактирование документа должно осуществляться поэтапно. Обычно эта работа состоит из трех основных этапов:

- 1) первичное знакомство с текстом документа и его логико-смысловый анализ;
- 2) проверка фактического материала документа;
- 3) собственно редактирование с исправлением всех видов языковых ошибок.

Практическое занятие

Проанализировать текст документа и определить:

1. Качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации.
2. Информационные уровни документа.
3. Информационные барьеры, мешающие восприятию информации.
4. Редактировать документ согласно изученным этапам.

Тема 1.3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности.

Лекция

Определение нормативно-правового акта. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) - свод правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами на предприятиях различных организационно-правовых форм. Состав управленческих документов. Понятие систем документации. Отнесение документов к той или иной системе документации, начиная с разделения всех документов на официальные документы и документы личного прохождения. Виды документов в каждой системе документации. Определение понятий «унификация» и «стандартизация». Унифицированные системы документации. Понятие и назначение общероссийских классификаторов: Общероссийского классификатора управленческой документации, Общероссийского классификатора предприятий и организаций, Общероссийского классификатора продукции. Государственные стандарты: ГОСТ 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. ГОСТ 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти". "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).

Тема 1.4. Документационное обеспечение.

Лекция

Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД). Понятие и виды бланков ОРД. Требования к оформлению бланков. Состав реквизитов ОРД. Требования к оформлению реквизитов. Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение. Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка. Виды писем. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. Прием и первичная обработка входящих документов. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов. Обработка исходящих документов. Контроль исполнения документов. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов.

Тема 1.5. Организационное обеспечение.

Лекция

Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Основные функции секретаря по обеспечению бездокументному обеспечению управления. Организация телефонных переговоров. Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. Планирование рабочего времени руководителя. Планирование рабочего времени секретаря. Координирование работы сотрудников организации.

Тема 1.6. Информационные компьютерные технологии и технические средства.

Лекция

Средства оргтехники; определение, назначение, классификация. Требования безопасности труда. Помещение для управленческих служб, его оснащение. Средства составления оригиналов документов. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства связи. Средства хранения, поиска и транспортирования документов. Средства обработки документов. Диктофонная техника. Вычислительные средства оргтехники. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Текстовый процессор Microsoft Word. Табличный процессор Microsoft Excel. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint. Персональный коммуникатор Microsoft Outlook. Приложение для управления базами данных Microsoft Access.

Практическое занятие

1. Напечатать и отредактировать текст в программе Microsoft Word, применяя разные стили форматирования.
2. Составить таблицу и диаграмму в программе Microsoft Excel.
3. Подготовить мини-презентацию в программе Microsoft PowerPoint и показать ее на видеопроекторе.
4. Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса).
5. Спланировать свой рабочий день в офисе.
6. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
7. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора.
8. Составить и оформить приказ по основной деятельности.
9. Составить и оформить письмо на бумажном носителе.
10. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты.

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ОХРАНА ТРУДА»

Тема 2.1. Охрана труда в секретарском деле.

Лекция

Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работ.

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «СОВРЕМЕННАЯ ОРГТЕХНИКА И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ»

Тема 3.1. Организация рабочего места секретаря.

Лекция

Компьютерные программы в работе секретаря. Средства связи. Организация и автоматизация рабочего места секретаря. Эргономические требования к условиям труда секретаря. Основные документы, регламентирующие организацию рабочих мест, санитарные требования и нормы. Обеспечение офиса канцелярскими и хозяйственными принадлежностями. Рациональное освещение, цветовое оформление, интерьер, фитодизайн приемной. Обеспечение офиса аптечкой и противопожарными средствами.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол однотумбовый;
- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.

Тема 3.2. Оборудование приемной офиса техническими средствами.

Лекция

Роль современной оргтехники и делопроизводства. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК. Рациональная организация труда секретаря начинается с организации рабочего места. Рабочее место секретаря располагается в приемной, которая обычно примыкает к кабинету руководителя. Его следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приемную. Площадь делится на рабочую зону и зону для посетителей.

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) подходы к мебели и оборудованию;
- 2) расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
- 3) в отдельных случаях потребность в особых условиях;
- 4) возможность установки дополнительного оборудования.

Тема 3.3. Правила работы с современной офисной оргтехникой.

Лекция

Офисная техника - неотъемлемая часть технического оборудования любого офиса. Слабое применение средств оргтехники приводит к снижению производительности труда и эффективности работы управленческого и технического персонала. Правила техники безопасности и гигиенические требования при работе на ПК.

Основными группами средств оргтехники являются:

- 1) копирование и оперативное размножение документов;
- 2) составление и изготовление текстовых документов;
- 3) обработка документов;
- 4) поиск, хранение и транспортировка документов;
- 5) административно-управленческая связь;
- 6) презентационные средства.

Практическое занятие

Работать с организационной техникой.

1. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря.
2. Описать организацию рабочего места секретаря.

Тема 3.4. Использование стандартного программного обеспечения для организации.

Лекция

Обзор современного программного обеспечения для организации. Свободно распространяемое программное обеспечение для организации делопроизводства. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Текстовый процессор Microsoft Word. Табличный процессор Microsoft Excel. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint. Персональный коммуникатор Microsoft Outlook. Приложение для управления базами данных Microsoft Access.

Практическое занятие

Распланировать свое рабочее время на следующую неделю с помощью программы Microsoft Outlook.

1. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) приемную руководителя.
2. Составить список необходимых технических средств в приемной офиса.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ «ПРОФРОСТ»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Генеральный директор
ООО «ИП» «ПРОФРОСТ»**

А.Х. Дудаев



«20» сентября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

Модуль 2. Профессиональный цикл

**г. Хасавюрт
2024**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Цель обучения
3. Задачи обучения
4. Планируемые результаты обучения
5. Учебный план рабочей программы учебного модуля
6. Содержание программы учебного модуля

1. Пояснительная записка

Рабочая программа учебного 2 модуля «Профессиональный цикл» является неотъемлемой частью основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

Общая трудоемкость модуля составляет 51 час.

Рабочая программа учебного модуля разработана на основании:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года № 333н;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства Просвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении перечня должностей, служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).

2. Цель обучения

Целью обучения по учебному модулю является формирование у обучающихся профессиональных знаний о профессии «Секретарь-администратор»: об этике и психологии делового общения, о правилах приема посетителей, об организации делопроизводства.

3. Задачи обучения

1. Способствовать приобретению знаний в области профессиональной этики секретаря.
2. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области приема посетителей.
3. Способствовать приобретению знаний в области профессиональной этики секретаря.
4. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области приема телефонных звонков организации.
5. Способствовать приобретению знаний в области этикета телефонного разговора в офисе.
6. Способствовать приобретению знаний в области этики секретаря.
7. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области отношений с окружающими.
8. Способствовать приобретению знаний в области приема представителей других организаций.
9. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области приема сотрудников своей организации.
10. Способствовать приобретению знаний в области общих требований к оформлению документов.

11. Сформировать и совершенствовать знания и умения в области общих требований по организации службы делопроизводства.
12. Способствовать приобретению знаний в области выполнения координирующих и обеспечивающих функций организации.

4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения учебного модуля обучающийся должен **знать:**

- внешний вид секретаря;
- правила ведения деловой беседы;
- взаимоотношения секретаря с коллективом;
- поведение секретаря в конфликтных ситуациях;
- типы посетителей;
- график посещений;
- особенности приема телефонных звонков;
- правила ведения деловой беседы по телефону;
- этикет ведения телефонного разговора в офисе;
- особенности этики секретаря-администратора;
- правила выстраивания отношений с окружающими;
- особенности приема представителей других организаций;
- правила приема сотрудников своей организации;
- основные понятия делопроизводства в организации;
- требования к оформлению документов;
- требования организации службы делопроизводства;
- ведение журнала разъездов работников организации;
- координация работы курьеров и водителей организации;
- ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей;
- составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации;

уметь:

- использовать полученные знания в собственной практической деятельности;
- владеть навыками профессионально и эффективно применять на практике приобретенные в процессе обучения знания и умения.

5. Учебный план рабочей программы 2 учебного модуля

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Лекция	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов
1.	Учебная дисциплина «Этика и психология делового общения»	5	2	2	9
1.1	Профессиональная этика секретаря	3	1	1	5

1.2	Прием посетителей	2	1	1	4
2.	Учебная дисциплина «Прием звонков, речевой этикет»	4	1	2	7
2.1	Прием телефонных звонков организации	2	1	1	4
2.2	Этикет телефонного разговора в офисе	2	-	1	3
2.3	Промежуточная аттестация	-	1	-	1
3.	Учебная дисциплина «Профессиональная этика секретаря»	5	2	2	9
3.1	Этика секретаря-администратора	3	1	1	5
3.2	Выстраивание отношений с окружающими	2	1	1	4
4.	Учебная дисциплина «Прием посетителей»	5	1	2	8
4.1	Прием представителей других организаций	2	1	1	4
4.2	Прием сотрудников своей организации	3	-	1	4
4.3	Промежуточная аттестация	-	1	-	1
5.	Учебная дисциплина «Организация делопроизводства»	6	2	2	10
5.1	Общие понятия и требования к оформлению документов	3	1	1	5
5.2	Общие требования по организации службы делопроизводства	3	1	1	5
6.	Учебная дисциплина «Координация курьеров, водителей, маршрутов»	2	1	2	5
6.1	Осуществление координации секретарем-администратором курьеров, водителей, маршрутов	2	1	2	5
6.2	Промежуточная аттестация	-	1	-	1
Итого:		27	12	12	51

6. Содержание программы учебного модуля

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Тема 1.1. Профессиональная этика секретаря.

Лекция

Внешний вид секретаря. Правила ведения деловой беседы. Взаимоотношения секретаря с коллективом. Деловые и личностные качества секретаря. Имидж секретаря. Поведение секретаря в конфликтных ситуациях. Допустимые подарки в служебной деятельности. Профессиональная этика секретаря предполагает соблюдение норм профессионального кодекса чести и достоинства, который воспитывает у него сознание принадлежности к общности людей, стремящихся к совершенству в своей профессии. Профессиональная честь и достоинство являются мерой профессионализма, показателями нравственных качеств секретаря.

Практическое занятие

1. Приведите не менее 3-х доводов, подтверждающих тезис о том, что соблюдение норм профессиональной этики необходимо в рамках профессионального и личностного развития. Аргументируйте свое мнение.
2. Сформулируйте требования профессиональной этики к телефонному разговору, телефонному обслуживанию.

Тема 1.2. Прием посетителей.

Лекция

Прием посетителей – один из важнейших функций в работе секретаря. Условно посетителей можно разделить на такие категории:

- 1) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам;
- 2) представители других организаций;
- 3) посетители по личным вопросам;
- 4) посетители, попавшие в офис по недоразумению.

Посетитель приемной может оказаться клиентом фирмы, и от того, как он будет принят, зависит впечатление о фирме, так что встречайте любезно и доброжелательно каждого посетителя. Процесс подготовки к приему посетителей должен осуществляться заблаговременно.

Практическое занятие

1. Обосновать письменно необходимость проведения приема сотрудников по личным вопросам.
2. Установить время приема (например, еженедельно, по средам с 16 до 17) и продолжительность приема каждого посетителя (например, 15 минут).
3. Организовать запись на прием.

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ПРИЕМ ЗВОНКОВ, РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ»

Тема 2.1. Прием телефонных звонков организации.

Лекция

Правила приема телефонного звонка. Снимать трубку лучше всего после первого звонка. Вполне допустимо снять трубку после второго или третьего звонка. Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и, сказав собеседнику: «Извините», снять трубку. Связисты не рекомендуют снимать трубку во время звонка по чисто техническим причинам. Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Если вы плохо слышите собеседника, то и он плохо слышит вас, и, значит, надо говорить громче, является ошибочным. Поэтому в случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит, говорить громче, осведомившись при этом, как он слышит вас.

Практическое занятие

1. Приведите краткий перечень того, что следует и чего не следует делать, когда в офисе звонит телефон в виде таблицы. Аргументируйте свое мнение.
2. Сформулируйте возможные ответы, если звонящий в офис клиент высказывает претензии.

Тема 2.2. Этикет телефонного разговора в офисе.

Лекция

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%).

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Промежуточная аттестация

Тестирование

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СЕКРЕТАРЯ»

Тема 3.1. Этика секретаря-администратора.

Лекция

В наши дни существует понятие имидж - сформированный образ человека, сложившийся из совокупности различных его качеств, способностей, внешнего облика, манеры держать себя и т.д. Образ сотрудника, должностного лица, в том числе и секретаря, складывается у окружающих в зависимости от того, как тот себя ведет, как он говорит, как одевается, как он умеет держать себя в различных обстоятельствах.

Служебные отношения отличаются от обычных отношений в быту хотя бы тем, что в этих отношениях существует определенная субординация, то есть старшие по положению сотрудники и руководящий персонал имеют ряд преимуществ по сравнению со средним и младшим персоналом.

Практическое занятие

1. Проведите анализ почему среди личных качеств секретаря важное место занимают следующие:

- 1) любезность и внимание как при ведении телефонных разговоров, так и при встрече посетителей;
- 2) чувство юмора;
- 3) готовность помочь другим в любое время и особенно в напряженных ситуациях;
- 4) стремление к пополнению знаний, любовь к книгам и периодике;
- 5) живой интерес и стремление быть в курсе событий, происходящих в фирме или организации;
- 6) отзывчивость, умение адаптироваться;
- 7) опрятность и умение одеваться с учетом деловой обстановки;
- 8) умение быстро переключаться при изменении вида работы;
- 9) умение правильно рассчитывать время, необходимое для работы в период больших загрузок.

Тема 3.2. Выстраивание отношений с окружающими.

Лекция

Отношения с руководством, коллегами. Служба секретаря на фирме начинается с вводной беседы начальника, который обычно достаточно подробно рассказывает о стиле и методах своей работы, формулирует основные требования, которые он предъявляет к секретарю. Установить нужный деловой контакт удастся им не сразу, требуется время и терпение с обеих сторон.

Отношения с посетителями. Посетитель любого ранга без исключения может входить в кабинет руководителя только после доклада секретаря. Деликатность, предупредительность в отношениях с посетителями и сотрудниками, некоторая доля артистизма – все это обеспечивает успешную работу секретаря.

Практическое занятие

1. Сравните правила выстраивания отношений секретаря в 20 веке и сегодня. Какие изменения произошли за этот период времени?
2. Проведите самостоятельное занятие на тренировку памяти. Проверьте себя, сможете ли вы запомнить 10 полных имен сотрудников и цель переговоров с руководителем каждого из них.

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ»

Тема 4.1. Прием представителей других организаций.

Лекция

При организации приема посетителей секретарь должен дифференцированно подходить к трем категориям: прием представителей других организаций, прием сотрудников своей организации, прием по личным вопросам. Четкое выполнение названных процедур позволяет спланировать текущую и перспективную работу руководителя, оперативно и обоснованно принимать в ходе личного приема решения.

Для четкого выполнения процедур секретарь обязан:

- 1) разработать совместно с руководителем график приема;
- 2) следить за очередностью приема и регламентом бесед;
- 3) вести учет посетителей;
- 4) документировать принимаемые руководителем в ходе приема посетителей решения.

Практическое занятие

1. При организации приема посетителей желательно учитывать ряд особенностей. Перечислите данные особенности.

Тема 4.2. Прием сотрудников своей организации.

Лекция

Организуя прием сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:

- 1) знать круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время, и пропускать их беспрепятственно;
- 2) довести до сведения всех сотрудников учреждения часы приема по текущим вопросам;
- 3) определить регламент продолжительности посещения и предупредить о нем посетителя;
- 4) сообщить руководителю о посетителе с помощью селектора или телефона.

Промежуточная аттестация

Тестирование

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА»

Тема 5.1. Общие понятия и требования к оформлению документов.

Лекция

Делопроизводство (документационное обеспечение управления) отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Современное делопроизводство включает:

- обеспечение своевременного и правильного создания документов;
- организацию работы с документами.

Самой многочисленной по составу и объему документов, присущей всем организациям и предприятиям независимо от формы собственности и организационно правовой формы, является система организационно распорядительной документации, применяемая для фиксации решений административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности организаций и предприятий. Состав организационно распорядительных документов определен Общероссийским классификатором управленческой документации.

Практическое занятие

ГОСТом установлены следующие формы изложения текста.

1. Оформите правильно документацию: в приказах, указаниях, распоряжениях изложение текста должно идти от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю»).
2. Оформите правильно документацию: в постановлениях и решениях коллегиальных органов текст излагается от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»).

Тема 5.2. Общие требования по организации службы делопроизводства.

Лекция

На современную службу делопроизводства могут возлагаться следующие функции: Разработка, внедрение и ведение табеля и альбома унифицированных форм документов организации; внесение в них изменений. Разработка и проектирование бланков документов. Осуществление экспедиционной обработки поступающих и отправляемых документов. Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов и выполнение информационно справочной работы по документам. Организация своевременного рассмотрения и подготовки к докладу руководству поступающих документов. Контроль за правильностью оформления документов, представляемых на подпись руководству. Регулирование хода исполнения документов, контроль прохождения, оформления и исполнения документов в установленный срок. Организация машинописного (компьютерного) изготовления текстов документов, их копирования и оперативного размножения. Разработка номенклатуры дел организации, обеспечение хранения дел и оперативного использования документной информации.

Практическое занятие

1. Перечислите пути повышения эффективности документооборота, опираясь на интернет-ресурсы.

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА «КООРДИНАЦИЯ КУРЬЕРОВ, ВОДИТЕЛЕЙ, МАРШРУТОВ»

Тема 6.1. Осуществление координации секретарем-администратором курьеров, водителей, маршрутов.

Лекция

Выполнение координирующих функций включает в себя:

1. Ведение журнала разъездов работников организации
2. Координация работы курьеров и водителей организации
3. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
4. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации

Практическое занятие

1. Какие современные средства сбора, обработки и передачи информации применяются в организации. Проанализируйте их плюсы и минусы. Оформите в виде таблицы.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Требования к кадровому обеспечению для реализации программы

Организационно-педагогические условия обеспечивают реализацию программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным квалификационным требованиям.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации программы профессионального обучения, получают профессиональное образование по программам дополнительного профессионального образования, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра знаний, умений и навыков.

5.2. Требования к организации учебного процесса

Обучение проводится в соответствии с условиями, отражающими специфику организационных действий и педагогических условий, направленных на достижение целей образовательной программы и планируемых результатов обучения с применением исключительно ЭО (электронного обучения) и ДОТ (дистанционных образовательных технологий);

Образовательный процесс осуществляется в заочной форме обучения на основе настоящей образовательной программы и проводится с учетом психофизиологических особенностей обучения взрослых.

Обучение осуществляется в форме лекций, практических занятий, промежуточной и итоговой аттестации на ресурсе СДО «GetCourse». Учет посещаемости занятий, успеваемости и пройденных тем ведется системой непосредственно на сайте обучающей организации. Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 минут).

5.3. Требования к материально-техническому обеспечению

Организация, осуществляющая обучение, располагает материально-технической базой, соответствующей законодательству в сфере профессионального образования.

Методические материалы

Учебный материал данного курса профессионального обучения разбит на отдельные, завершённые содержательные элементы. Каждый модуль, в свою очередь, создает полную картину об определенной предметной области деятельности секретаря-администратора.

Отдельные модули объединяют учебное содержание и методику овладения им. В ходе освоения содержания данной рабочей программы используются образовательные технологии, которые предусматривают различные методы и формы организации обучения (видеолекции/текстовый материал, а также тестовые задания).

Программа в заочной форме с применением дистанционных технологий реализуется на ресурсе СДО «GetCourse», включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, телекоммуникационные технологии,

соответствующие технологические средства, обеспечивающие освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места их нахождения. Сайт реализует поддержку электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения по модулю обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к личному кабинету, в котором отображаются курсы, которые доступны слушателю, представлен прогресс по выбранному курсу. Текущий контроль знаний осуществляется в процессе изучения учебной темы.

Материально-техническая база программы обучения

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (состав определяется в рабочих программах модулей и подлежит ежегодному обновлению): ПК ПО Microsoft Windows; WinDjView - программа для просмотра файлов в формате DjVu; Adobe Acrobat Reader - программа для работы с файлами формата PDF, Microsoft Office – офисный пакет приложений для работы с различного типа документами.

Материально-техническая база дистанционного обучения включает следующие составляющие:

- каналы связи/подключение к интернету;
- система дистанционного обучения, обеспечивающая формирование информационной образовательной среды;
- компьютерное оборудование/компьютеры/телефоны с выходом в интернет;
- периферийное оборудование;
- программное обеспечение;
- учебно-методические материалы в электронном виде.

Для реализации программы профессионального обучения «Секретарь-администратор» организация, осуществляющая обучение, располагает наличием:

- 1) учебно-методическая документация и материалы по всем разделам курса (модуля);
- 2) электронные материалы для обучающихся в форме тестовых заданий.

Доступ к образовательному portalу осуществляется с помощью индивидуальных логинов и паролей, обеспечивающих идентификацию пользователей и информационную безопасность. Доступ к образовательному portalу осуществляется с любого информационного устройства, подключенного к сети Интернет, независимо от его местонахождения, круглосуточно.

Информационные ресурсы

Электронный контент по программе, включающий:

- информационно-справочные материалы для обучающегося;
- лекционный материал;
- практические задания;
- тестовые задания;
- материалы для подготовки к аттестации.

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения основных программ профессионального обучения проводится в следующих формах:

- внутренний мониторинг качества образования;
- внешняя независимая оценка качества образования.

Организация, осуществляющая обучение, самостоятельно устанавливает виды и формы внутренней оценки качества реализации ППО и их результатов.

Оценка качества освоения обучающимися настоящей основной программы профессионального обучения предполагает проведение промежуточной аттестации в форме тестирования и итоговой аттестации слушателей в форме квалификационного экзамена по контрольно-измерительным материалам, разработанным в соответствии с заявленными целями и планируемыми результатами освоения программы.

Задания, разработанные в виде теста, направлены на проверку освоения обучающимися значимых элементов содержания курса и удовлетворяют следующим требованиям:

- тестовые задания исключают двусмысленность и неясность формулировок;
- формулировка вопроса (ответа) не содержит подсказок;
- в тексте задания исключается двойное отрицание;
- используемая в заданиях терминология не выходит за рамки образовательной программы;
- тестовые задания на выявление знаний справочных сведений отсутствуют.

6.1. Промежуточная аттестация

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета.

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	Оценка «Зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и, по существу, использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 70% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	Оценка «Не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 70% правильных ответов при решении тестов.

Тестовые задания для промежуточной аттестации:

1. Что представляет собой заявление в документообороте организации?
 - а) Это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;
 - б) Это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя;
 - в) Это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника.

2. Что не является признаком акта?
 - а) составление в свободной форме;
 - б) установление фактического состояния дел и отражение его в акте;
 - в) коллегиальность составления.

3. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:
 - а) входящими документами;
 - б) исходящими документами;
 - в) перепиской.

4. Что включает в себя техническое исполнение документа:
 - а) предоставление распечатанного проекта документа руководителю на согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа;
 - б) подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа;
 - в) составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату.

5. Когда документ является исполненным?
 - а) Как только документу присвоен регистрационный номер;
 - б) Когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;
 - в) Когда документ получен конечным адресатом.

6. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016?
 - а) № 12, № 13, № 14;
 - б) № 12, № 14, № 16;
 - в) № 11, № 12, № 14.

7. Датой должностной инструкции является дата:
 - а) ее утверждения;
 - б) ее составления;
 - в) ознакомления с ней работника.

8. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:

- а) штатное расписание;
- б) устав;
- в) регламент.

9. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

- а) коллективные и индивидуальные;
- б) федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
- в) правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

10. Распоряжение издается:

- а) единолично;
- б) коллегиально;
- в) в условиях ведомственного регулирования.

11. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- а) выписка;
- б) электронная копия;
- в) дубликат.

12. Не является документом, который инициирует решение:

- а) заключение;
- б) проект документа;
- в) докладная записка.

13. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

- а) Проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;
- б) Надписью «проект» в верхнем поле справа;
- в) Проект оформляется на специальном бланке.

14. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

- а) Распорядительная;
- б) Констатирующая;
- в) Вводная.

15. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?

- а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
- б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
- в) обзорно-аналитическая и представительская функция

16. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?

- а) деловая переписка и составление договоров

- б) организация выставок и встреч с клиентами
- в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

17. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?

- а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
- б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
- в) высокая грамотность, высокая скорость печати

18. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?

- а) резолюция
- б) устное распоряжение
- в) специального распоряжения не требуется

19. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

20. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?

- а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
- б) не требуется составлять заголовок к тексту письма
- в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

6.2. Итоговая аттестация

Формой итоговой аттестации является квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные основной ППО. Итоговая аттестация должна быть организована как демонстрация выпускником выполнения работ по одному или нескольким основным видам деятельности по профессии. Содержание заданий экзамена соответствует результатам освоения всех профессиональных модулей, входящих в основную программу.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний. Цель итоговой аттестации – установление уровня подготовки выпускника программы к выполнению профессиональных задач. Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку обучающегося.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Обучающимся, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

Обучающиеся, успешно сдавшие экзамен, получают квалификацию по должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о должности служащего).

Проверка теоретических знаний

Итоговая аттестация обучающихся проводится в форме контрольных вопросов в форме тестов. Порядок проведения аттестационных испытаний определяется настоящей программой и доводится до сведения обучающихся перед началом ее освоения.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Критерии оценивания:

- от 0% до 69% верных ответов - неудовлетворительно;
- от 70% до 79% верных ответов - удовлетворительно;
- от 80% до 89% верных ответов - хорошо;
- от 90% до 100% верных ответов - отлично.

Тестовые задания для итоговой аттестации:

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?
 - а) Протокол собрания учредителей;
 - б) Устав;
 - в) Учредительный договор.

2. Положение о структурном подразделении – это:
 - а) правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов;
 - б) правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности;
 - в) договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту.

3. Датой должностной инструкции является дата:
 - а) ее утверждения;
 - б) ее составления;
 - в) ознакомления с ней работника.

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:
 - а) штатное расписание;

- б) устав;
- в) регламент.

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

- а) коллективные и индивидуальные;
- б) федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций;
- в) правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений.

6. Распоряжение издается:

- а) единолично;
- б) коллегиально;
- в) в условиях ведомственного регулирования.

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

- а) выписка;
- б) электронная копия;
- в) дубликат.

8. Не является документом, который инициирует решение:

- а) заключение;
- б) проект документа;
- в) докладная записка.

9. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

- а) "Вас ожидает Иван Иванович"
- б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"
- в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

10. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

- а) вводная
- б) констатирующая
- в) распорядительная

11. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?

- а) вскрывает и не регистрирует
- б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
- в) не вскрывает и не регистрирует

12. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad
- б) Notepad
- в) PowerPoint

13. Выберите правильное утверждение:

- а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
- б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов
- в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

14. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

15. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) должностная инструкция
- б) положение об отделе
- в) приказ

16. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

17. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней
- б) 10 дней
- в) три дня

18. В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

19. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

20. Как называется документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решения на заседании в компании?

- а) решение

- б) протокол
- в) распоряжение

21. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

- а) нет
- б) да
- в) по усмотрению секретаря-администратора

22. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?

- а) не позднее дня, следующего за выходным
- б) не позднее дня, предшествующего выходному

23. Если для передачи документа используется факсимильная связь, какой объем документа считается предельно допустимым?

- а) три листа
- б) пять листов
- в) 10 листов

24. В письменном обращении слова "господин" и "госпожа":

- а) пишутся полностью
- б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
- в) всегда сокращаются.

25. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже
- б) в дательном падеже
- в) в родительном падеже

26. Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех
- б) не более четырех
- в) не более одного

27. Что понимается под термином "кворум"?

- а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания
- б) 1/3 членов коллегиального органа
- в) 1 2 членов коллегиального органа

28. Какой термин, как правило, используется в работе с документами, содержащими коммерческую тайну, конфиденциальные сведения?

- а) учет
- б) регистрация
- в) другой

29. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

30. Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов
- б) стандартные листы бумаги формата А4
- в) общие бланки

Практическая квалификационная работа

Выполнение практической квалификационной работы является одним из видов аттестационных испытаний итоговой аттестации выпускников, завершающих обучение.

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта в рамках изученных модулей.

Оценивание выполнения практического задания производится преподавателем по пятибалльной системе.

Критерии оценивания:

Оценка 5 («отлично») выставляется, если обучающийся в полном объеме овладел приемами выполнения работ; полностью соблюдал технологию выполнения работ; обучающийся все виды работ выполнил в установленную норму времени; обучающийся при выполнении работ умело пользовался оборудованием, инструментами, приспособлениями; соблюдал требования безопасности труда и организации рабочего места; качество выполненной работы соответствует образцам (эталонам и т.д.).

Оценка 4 («хорошо») выставляется, если обучающийся овладел приемами выполнения работ; соблюдал технологию выполнения работ, но допустил одну-две ошибки; обучающийся все виды работ выполнил в установленную норму времени; обучающийся при выполнении работ умело пользовался оборудованием, инструментами, приспособлениями; соблюдал требования безопасности труда и организации рабочего места; качество выполненной работы соответствует образцам (эталонам и т.д.).

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется, если обучающийся в недостаточном объеме овладел приемами выполнения работ; допускал существенные технологические ошибки при выполнении работ; обучающийся не выполнил работу в установленную норму времени; обучающийся при выполнении работ неуверенно пользовался оборудованием, инструментами, приспособлениями; при выполнении работ обучающийся допускал нарушения требования безопасности труда и организации рабочего места; качество выполненной работы не в полной мере соответствует образцам (эталонам и т.д.).

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется, если обучающийся не овладел приемами выполнения работ; при выполнении работ обучающийся не соблюдал технологию выполнения работ; обучающийся не выполнил работу в установленную норму времени; обучающийся при выполнении работ неуверенно пользовался

оборудованием, инструментами, приспособлениями; при выполнении работ обучающийся не соблюдал требования безопасности труда и организации рабочего места; качество выполненной работы не соответствует образцам (эталонам и т.д.).

Оценка 1 («плохо») выставляется за отказ от ответа по причине незнания вопроса.

Практические задания для практической квалификационной работы:

1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.

2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо об оплате денежных средств до конца текущего квартала от имени ЧПОУ УЦ «Оптимист» на сумму задолженности 1000=00 (Одна тысяча рублей).

3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию о поставке «Бумаги офисной» в количестве 5 коробок ненадлежащего качества.

4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо об образовательных услугах ЧПОУ УЦ «Оптимист».

5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо к пакету документов, прикладываемых для отправки почтовым сообщением.

6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос «О предоставлении информации».

7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение партнеру.

8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение на корпоративное событие в ООО «Мезонин и К».

9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.

10. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word поздравительное письмо в адрес руководителя ОАО «Астраханский мебельный комбинат» Соколова Сергея Петровича.

11. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 10 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Дайте характеристику ваших действий.

12. Посетитель-партнер, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 15 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 30 минут. Ваши действия? Прокомментируйте, есть ли разница во времени ожидания?

13. Осмотрите учебный класс. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента, эргономики?

14. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия поэтапно, каким образом Вы будете принимать решение, как Вы доведете информацию о своем выборе до лица,

принимающего решение о выделении денежных средств на приобретении товаров?

15. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия? Обоснуйте ответ.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

7.1. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы

1. Бабаш А.В. Информационная безопасность. Лабораторный практикум (+CD) : учебное пособие / А.В. Бабаш, Е.К. Баранова, Ю.Н. Мельников. — 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016 — 132 с. — (Бакалавриат). ISBN 978-5-406-04870-2. Режим доступа: <https://disk.yandex.ru/i/4UQG52caMwUNsw>
2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО М. : Издательство Юрайт, 2018. — 207 с. — ISBN: 978-5-9916-7315-0. Режим доступа: https://www.phantastike.com/practic_psychology/psyc_business_communication/html/
3. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 428 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4. Режим доступа: https://vk.com/doc271579628_585880295?hash=WCrALT9rbEAJaV0T1DwdXmxzKfd9dC3bDFOyJZA7cyP
4. Андруш, В. Г. Охрана труда: учебно-методический комплекс / В. Г. Андруш, А.И. Федорчук, Л.В. Мисун. — Минск: БГАТУ, 2010. — 292 с. Режим доступа: <https://disk.yandex.ru/i/5McvlW07scfrTA>
5. Вершина, Г. А. Охрана труда: учебное пособие / Г. А. Вершина, А. М. Лазаренков. — Минск: ИВЦ Минфина, 2014. — 487 с. Режим доступа: <https://www.gstu.by/sites/default/files/atoms/files/91/25/vershina.pdf>
6. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела <http://www.edou.ru/>
7. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров <https://www.profiz.ru/sr/>
8. Электронный контент по программе на сайте «Геткурс» , включающий:
 - информационно-справочные материалы для обучающегося;
 - лекционный материал;
 - материалы для самостоятельного изучения;
 - тестовые задания;
 - материалы для подготовки к аттестации.