

Общество с ограниченной ответственностью
«Центр подготовки контрактных управляющих»
(ООО «ЦПКУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебного отдела ООО «ЦПКУ»

Иванова О.С.

«09» января 2024 г



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО/ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО**

«Секретарь-администратор»

Новый вид профессиональной деятельности: Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм

Наименование присваиваемой квалификации: Секретарь-администратор

на основе профессионального стандарта 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией

Ижевск 2024

Разработчики (составители):

1. Тихонова Людмила Евгеньевна, методист ООО «ЦПКУ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	
1.1 Общие положения	
1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации	
1.3 Планируемые результаты обучения	
1.4 Учебно-тематический план.....	
1.5 Календарный учебный график	
1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов)	
1.7 Организационно-педагогические условия	
1.8 Формы аттестации.....	
2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	
2.1 Текущий контроль.....	
2.2 Промежуточная аттестация	
2.3 Итоговая аттестация.....	

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Общие положения

Программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» разработана ООО «ЦПКУ».

Настоящая программа определяет объем и содержание обучения по профессии рабочего/должности служащего, планируемые результаты освоения программы, условия образовательной деятельности.

1.1.1 Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативные правовые основания для разработки программы профессиональной подготовки «Секретарь-администратор» (далее – программа) составляют:

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2024);

Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);

Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.08.2023 N 74776);

Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» 07.002, зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 года, регистрационный № 58957, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н.

Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012) «О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора

профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94» (вместе с "ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов") (дата введения 01.01.1996);

"Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих";

Приказ Минтруда России от 12.04.2013 N 148н "Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.05.2013 N 28534);

Приказ Минтруда России от 29.09.2014 N 667н (ред. от 09.03.2017) "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)" (Зарегистрировано в Минюсте России 19.11.2014 N 34779);

Программа профессиональной подготовки разрабатывалась на основе установленных квалификационных требований (профессиональных стандартов).

1.1.2 Перечень сокращений, используемых в программе

ВПД – вид профессиональной деятельности;

ВД – вид деятельности;

ПК – профессиональные компетенции;

ПС – профессиональный стандарт;

ОТФ – обобщенная трудовая функция;

ТФ – трудовая функция;

ТД – трудовое действие;

ПрО-практический опыт;

З – знания;

У – умения;

Л – лекции;

ПР – практическая работа;

СР – самостоятельная работа;

ИА – итоговая аттестация;

КЭ – квалификационный экзамен.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

1.1.3 Требования к слушателям

а) категория слушателей:

- все желающие, не имеющие первоначальных знаний в сфере управления документами и обеспечения работы организаций;
- частные лица, осуществляющие или планирующие трудоустройство в сфере управления документами и обеспечения работы организаций.

б) требования к уровню обучения/образования: наличие среднего общего образования.

1.1.4 Особенности адаптации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной основной программы профессионального обучения для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей программы обучения определяются индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), рекомендациями заключения ПМПК (при наличии) и осуществляются по заявлению слушателя (законного представителя).

1.1.5 Форма обучения: очная.

1.1.6 Трудоемкость освоения: 252 академических часа, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

1.1.7 Период освоения: 32 календарных дней.

1.1.8 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:

Лицам, успешно освоившим программу профессиональной подготовки и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации

1.2.1 Цель освоения

Цель изучения программы: приобретение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности - организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм. Получение обучающимся необходимого уровня знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности.

1.2.2 Квалификационная характеристика программы профессионального обучения

Область профессиональной деятельности: деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации.

Вид профессиональной деятельности: организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Обобщенная трудовая функция, подлежащая освоению: организационное обеспечение деятельности организации.

Уровень квалификации: 3.

1.3 Планируемые результаты обучения

Результатами освоения программы профессиональной подготовки являются приобретение слушателями знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения служебных функций деятельности секретаря-администратора.

Таблица 1 – Новые трудовые функции.

Обобщенная трудовая функция	Код и наименование трудовой функции	Трудовые действия
Организационное обеспечение деятельности организации	А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
		Регистрация поступающих телефонных звонков
		Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
	А/02.3 Организация работы с посетителями организации	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
		Ведение журнала записи посетителей
		Учет посетителей и оформление пропусков
		Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
		Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
		Организация и бронирование переговорных комнат
		Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
		Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
		Ведение журнала разездов работников организации

	A/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Координация работы курьеров и водителей организации
		Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей
		Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации

Таблица 2 – Планируемые результаты обучения

Код и наименование трудовой функции	Показатели освоения компетенции	
	Знания	Умения
A/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации	Функции, задачи, структура организации, ее связи	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
	Этика делового общения	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
	Правила речевого этикета	Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
	Требования охраны труда	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Соблюдать служебный этикет
A/02.3 Организация работы с посетителями организации	Правила организации приема посетителей	Общаться с посетителями
	Правила делового общения	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Вести учетные формы, использовать их для работы
	Правила организации приемов в офисе	Создавать положительный имидж организации
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций

	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним	Применять информационно-коммуникационные технологии
	Этика делового общения	Обеспечивать конфиденциальность информации
	Правила речевого этикета	
	Требования охраны труда	
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	
А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Правила речевого этикета	Составлять и вести учетные документы
	Этика делового общения	Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
	Требования охраны труда	Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Оценивать результаты в рамках поставленных задач
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

1.4 Учебно-тематический план

Таблица 2 – Учебный план

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Всего часов	В том числе			Формы контроля
		Л	ПР	СР	
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ					
Модуль 1. Введение в профессию	6	2,5	-	3,5	тестирование
1.1. Специфика работы секретаря. Основные термины и определения в сфере.	3	1	-	2	
1.2. Организация рабочего места секретаря	1,5	0,5	-	1	
1.3. Информация, ее виды и свойства.	1,5	1	-	0,5	
Модуль 2. Основы менеджмента организации.	6	3	-	3	тестирование
2.1. Определение понятий «менеджмент» и «управление».	1	1	-	-	
2.2. Функции управления	1,5	0,5	-	1	
2.3. Определение и общие характеристики организации	1,5	0,5	-	1	
2.4. Организационно-правовые формы организаций	1	0,5	-	0,5	

2.5. Жизненный цикл организации.	1	0,5	-	0,5	
Модуль 3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	3	2	1	тестирование
3.1. Определение нормативно-правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы.	2	1	-	1	
3.2. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	2	1	1	-	
3.3. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.	2	1	1	-	
Модуль 4. Охрана труда.	6	3	3	-	тестирование
4.1. Общие требования охраны труда.	2	1	1	-	
4.2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	2	1	1	-	
4.3. Требования охраны труда по окончании работ.	2	1	1	-	
Модуль 5. Документационное обеспечение управления	50	19	16	15	Практическое задание
5.1. Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).	2	2	-	-	
5.2. Понятие и виды бланков ОРД.	1	1	-	-	
5.3. Состав реквизитов ОРД	2	2	-	-	
5.4. Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции	8	2	3	3	
5.5. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	8	2	3	3	
5.6. Правила составления и оформления информационно-справочной документации	6	2	2	2	
5.7. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	8	2	3	3	
5.8. Регистрация документов.	2	1	1	-	
5.9. Контроль исполнения документов.	3	2	1	-	
5.10. Справочно-информационная работа с	8	2	3	3	

документами. Работа с базами данных организации.					
5.11. Оперативное хранение документов.	2	1	-	1	
Модуль 6. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	60	12	30	18	Практическое задание
6.1. Текстовый редактор Microsoft WORD. Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца, Создание таблиц.	10	2	5	3	
6.2. Электронные таблицы Microsoft Excel. Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	10	2	5	3	
6.3. 1С: Предприятие 8.3.21 Интерфейс программы, оформление первичных документов.	10	2	5	3	
6.4. 1С: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов	10	2	5	3	
6.5. Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Point	10	2	5	3	
6.6. Технические средства управления. Практическое задание для отработки навыков работы в компьютерных программах.	10	3	5	3	
Модуль 7. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	23	14	5	4	тестирование
7.1. Сущность, функции и структура общения.	1	1	-	-	
7.2. Виды и формы делового общения.	1	1	-	-	
7.3. Стили общения.	1	1	-	-	
7.4. Культура речевого общения	1	1	-	-	
7.5. Публичные выступления.	2	1	1	-	
7.6. Психологические механизмы влияния на партнера.	2	1	1	-	
7.7. Культура слушания партнера.	1	1	-	-	
7.8. Деловые беседы. Деловые переговоры.	2	1	1	-	
7.9. Культура деловых совещаний.	2	1	-	1	
7.10. Этика делового общения.	1	1	-	-	

7.11. Конфликты в деловой среде, их типология	2	1	-	1	
7.12. Прием и общение с посетителями.	2	1	1	-	
7.13. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид	1	1	-	-	
7.14. Стресс и стрессовые ситуации.	4	1	1	2	
Промежуточная аттестация	5	-	-	5	
ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ					
Учебная практика	80	-	18	62	Практическое задание
1. Техника безопасности на предприятии.	5	-	1	4	
2. Знакомство со структурой предприятия	5	-	2	3	
3. Составление и оформление документов служебного и личного характера.	11	-	2	9	
4. Составление и оформление распорядительных документов.	13	-	3	10	
5. Работа с корреспонденцией.	8	-	2	6	
6. Ведение телефонных переговоров.	7	-	2	5	
7. Прием посетителей.	7	-	2	5	
8. Работа на компьютере.	12	-	2	10	
9. Работа с организационно-техническим обеспечением офиса.	12	-	2	10	
Итоговая аттестация (КЭ)	10	-	-	10	Квалификационный экзамен
Всего ак. часов	252	56,5	84	111,5	

1.5 Календарный учебный график

Таблица 3 – Календарный учебный график

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Количество недель / ак. час								
	Н1	Н2	Н3	Н4	Н5	Н6	Н7	Н8	Итого
Модуль 1. Введение в профессию	6								
Модуль 2. Основы менеджмента организации.	6								
Модуль 3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6								
Модуль 4. Охрана труда.	6								
Модуль 5. Документационное обеспечение управления	8	34	8						
Модуль 6. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления			24	30	6				
Модуль 7. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря					20	3			
Промежуточная аттестация						5			
Учебная практика	8	6	8	5	9	14	20	10	
Итоговая аттестация								10	
Всего ак. часов	40	40	40	35	35	22	20	20	252

1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов)

Рабочая программа по дисциплине «Введение в профессию»

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Специфика работы секретаря. Основные термины и определения в сфере.	3	-
2.	Организация рабочего места секретаря	1,5	-
3.	Информация, ее виды и свойства.	1,5	-
Итого:		6	-

Содержание дисциплины

Тема 1. Специфика работы секретаря. Деловые качества секретаря. Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Тема 2. Организация рабочего места секретаря. Рабочая зона. Оформление, освещение, микроклимат.

Тема 3. Информация, ее виды и свойства. Функции информации.

**Рабочая программа
по дисциплине
«Основы менеджмента организации»**

№ п /	Наименование тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1	Определение понятий «менеджмент» и «управление».	1	-
2	Функции управления	1,5	-
3	Определение и общие характеристики организации	1,5	-
4	Организационно-правовые формы организаций	1	-
5	Жизненный цикл организации.	1	-
Итого:		6	-

Содержание дисциплины

Тема 1 Определение понятий «менеджмент» и «управление». Принципы и методы управления.

Тема 2. Функции управления. Организация как система.

Тема 3. Определение и общие характеристики организации. Внутренняя и внешняя среда организации.

Тема 4. Организационно-правовые формы организаций. Организационные структуры управления. Руководитель в системе управления.

Тема 5. Жизненный цикл организации. Онлайн-тестирование

**Рабочая программа
по дисциплине
«Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности»**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Определение нормативно-правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы. Законы субъектов РФ.	2	-
2.	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	2	1
3.	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.	2	1
Итого:		6	2

Содержание дисциплины

Тема 1. Определение нормативно-правового акта. Правовая система РФ.

Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ. Признаки нормативно-правового акта

Нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления. Конституция РФ. Федеральные законы РФ и кодексы. Законы субъектов РФ. Подзаконные нормативные акты. Локальные нормативные акты организации.

Тема 2. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

Тема 3. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Рабочая программа по дисциплине «Охрана труда»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Общие требования охраны труда.	2	1
2.	Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	2	1
3.	Требования охраны труда по окончании работ.	2	1
Итого:		6	3

Содержание дисциплины

Тема 1. Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы.

Тема 2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Тема 3. Требования охраны труда по окончании работ.

**Рабочая программа
по дисциплине
«Документационное обеспечение управления»**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).	2	–
2.	Понятие и виды бланков ОРД.	1	-
3.	Состав реквизитов ОРД	2	-
4.	Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции	8	3
5	Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	8	3
6	Правила составления и оформления информационно-справочной документации	6	2
7	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	8	3
8	Регистрация документов.	2	1
9	Контроль исполнения документов.	3	1
10	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	8	3
11	Оперативное хранение документов.	2	-
Итого:		50	16

Содержание дисциплины
«Документационное обеспечение управления»

Тема 1. Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).

Тема 2. Понятие и виды бланков ОРД. Требования к оформлению бланков.

Тема 3. Состав реквизитов ОРД. Требования к оформлению реквизитов.

Тема 4. Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции.

Тема 5. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.

Тема 6. 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.

Тема 7. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.

Прием и первичная обработка входящих документов.

Тема 8. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов.

Обработка исходящих документов.

Тема 9. Контроль исполнения документов.

Тема 10. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.

Тема 11. Оперативное хранение документов.

**Рабочая программа по дисциплине
«Информационные компьютерные технологии и технические средства
управления»**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца, Создание таблиц.	10	5
2.	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	10	5
3.	1С: Предприятие 8.3.21. Интерфейс программы, оформление первичных документов.	10	5
4.	1С: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов	10	5
5	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Point	10	5
6	Технические средства управления. Практическое задание для отработки навыков работы в компьютерных программах.	10	5
Итого:		60	30

Содержание дисциплины

«Информационные компьютерные технологии и технические средства
управления»

Тема 1. Текстовый редактор Microsoft WORD. Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца

Тема 2. Создание таблиц

Тема 3. Электронные таблицы Microsoft Excel. Виды данных, формулы. Использование встроенных функций

Тема 4. Форматирование данных в ячейках. Работа с листами

Тема 5. Создание графиков и диаграмм

Тема 6. Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Point

Тема 7. Технические средства управления. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства сканирования документов. Средства обработки документов. Практическое задание для отработки навыков работы в компьютерных программах.

**Рабочая программа
по дисциплине
«Профессиональная этика и деловой этикет секретаря»**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практич. занятия
1.	Сущность, функции и структура общения.	1	-
2.	Виды и формы делового общения.	1	-
3.	Стили общения.	2	-
4.	Культура речевого общения	2	-
5.	Публичные выступления.	3	1
6.	Психологические механизмы влияния на партнера.	4	1
7.	Культура слушания партнера.	1	-
8.	Деловые беседы. Деловые переговоры.	2	1
9.	Культура деловых совещаний.	2	-
10.	Этика делового общения.	1	-
11.	Конфликты в деловой среде, их типология	2	1
12.	Прием и общение с посетителями.	2	-
13.	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид	1	-
14.	Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.	4	2
Итого:		23	5

Содержание дисциплины

«Профессиональная этика и деловой этикет секретаря»

Тема 1. Сущность, функции и структура общения.

Тема 2. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.

Тема 3. Стили общения. Невербальное общение.

Тема 4. Культура речевого общения.

Тема 5. Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора.

Тема 6. Психологические механизмы влияния на партнера.

Тема 7. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.

Тема 8. Деловые беседы. Деловые переговоры.

Тема 9. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.

Тема 10. Этика делового общения. Психология коллектива. Особенности

общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».

Тема 11. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Этикет телефонных переговоров. Культура деловой переписки.

Тема 12. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры.

Тема 13. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

Тема 14. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Рабочая программа по дисциплине «Учебная практика»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практич. занятия
1.	Техника безопасности на предприятии	5	1
2.	Знакомство со структурой предприятия	5	2
3.	Составление и оформление документов служебного и личного характера.	11	2
4.	Составление и оформление распорядительных документов.	13	3
5.	Работа с корреспонденцией.	8	2
6	Ведение телефонных переговоров.	7	2
7	Прием посетителей.	7	2
8	Работа на компьютере.	12	2
9	Работа с организационно-техническим обеспечением офиса.	12	2
ИТОГО		80	18

1.7 Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

1.7.1 Требования к квалификации педагогических кадров

К реализации программы привлекаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

1.7.2 Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

При реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и (или) электронного обучения образовательная организация обеспечивает функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение слушателями образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения слушателей: каналы связи, компьютерное оборудование, периферийное оборудование, программное обеспечение.

1.7.3 Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Таблица 5 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

1 Нормативные правовые акты, иная документация
1.1 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок) // Российская газета. - 2017.
1.2 Гражданский кодекс РФ (Часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 1994. - №32. - Ст. 3301.
1.3 Налоговый кодекс Российской Федерации. Ч. 1 от 31.07.1998 № 146-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 1998. - № 31. - Ст. 3824; Налоговый кодекс Российской Федерации. Ч. 2 от 05.08.2000 № 117-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2000. - № 32. - Ст. 3340.
1.4 Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 1 (ч. 1). - Ст. 3.
1.5 Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
2 Основная литература
2.1 Басаков М.И. Азбука секретарского дела / М.И. Басаков. - Москва: Феникс, 2020. - 193 стр.
2.2 Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие - И.Н. Кузнецов. - Москва: Дашков и К, 2019 - 405 стр.
2.3 Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб, пособие / Л.А. Ленкевич. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. —80 с.
2.4 Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 415 с.
3 Дополнительная литература
3.1 1С:ИТС (Информационно-технологическое сопровождение пользователей 1С'.Предприятия), http://its.1c.ru/
3.2 Секреты профессиональной работы с программой 1С:Зарплата и управление персоналом. Расчеты по оплате труда. Издание 2. Издательство ООО "1С-Публишинг", 2017
3.3 Балакин, К.С. Штрих-кодирование документов как элемент оптимизации бизнес-процессов / К. Балакин // Секретарское дело. - 2019. - № 7. - С. 20-22.
3.4 Кузнецова, Т.В. Профессионализм // Секретарское дело. - 2020. - № 8. - С. 16-18.
3.5 Лизуро, Т. Start up. Практические советы и рекомендации. Часть 1 / Т. Лизуро // Секретарское дело.- 2019. -№ 11. -С. 66-69.
3.6 Сафарова, Е.Р. Электронный документооборот / Е. Сафарова // Секретарское дело. - 2020. - № 11.-С. 56-63.
4 Интернет-ресурсы
4.1 Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (http://www.consultant.ru/).

1.7.4 Общие требования к организации учебного процесса

Общие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами образовательной организации.

1.7.5 Сетевая форма обучения

Организация образовательного процесса при реализации программы в сетевой форме осуществляется с привлечением материально-технических, научно-технических, учебно-методических, организационно-методических, информационно-коммуникационных и иных ресурсов и средств обучения организаций, участвующих в сетевом взаимодействии, а также силами научно-педагогических, педагогических и иных работников этих организаций.

1.8 Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям, разделам) и итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена слушателей по программе.

1.8.1 Текущий контроль успеваемости

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.2 Промежуточная аттестация

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.3 Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки слушателей. Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план программы.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессиональной подготовки/переподготовки/повышения квалификации и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Практическая квалификационная работа заключается в выполнении комплексного практического задания, в том числе в форме демонстрационного экзамена, в условиях, которые приближают оценочные процедуры к профессиональной деятельности.

В теоретическую часть задания включаются вопросы, позволяющие оценить наличие у слушателя знаний производственных процессов, положений, инструкций и других материалов, требований, предъявляемых к качеству выполняемых работ, охране труда, рациональной организации труда на рабочем месте, а также готовности слушателя применять имеющиеся знания в профессиональной деятельности.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в формах, предусмотренных учебным планом.

2.2. Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (модуля), сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в форме тестирования.

Критерии оценивания:

Удовлетворительно – 80 % и более верных ответов;

Неудовлетворительно – менее 80 % верных ответов.

Тестирование «Менеджмент организации»

1. Что (кто) является объектом менеджмента?

- а) главная цель фирмы
- б) специалист-менеджер
- в) хозяйственная деятельность фирмы

2. С какой целью проводится внутрифирменный расчет?

- а) чтобы определить состояние конкурентной среды на рынке предлагаемой продукции
- б) чтобы понять, за какую цену продукция может быть продана на рынке
- в) чтобы понять, во что обойдется предложение на рынок той или иной продукции

3. Что включает в себя оперативное управление?

- а) прогнозирование как предвидение результатов развития, перспективное планирование как систему мер по преодолению отклонения прогнозируемых результатов от поставленной цели, руководство как распорядительство
- б) выработку цели менеджмента, прогнозирование как предвидение результатов развития, перспективное планирование как систему мер по преодолению отклонения прогнозируемых результатов от поставленной цели
- в) организацию нужной структуры и необходимых ресурсов, руководство как

распорядительство в условиях созданной структуры

4. Что включает в себя стратегическое управление?

а) организацию нужной структуры и необходимых ресурсов, руководство как распорядительство в условиях созданной структуры

б) выработку цели менеджмента, прогнозирование как предвидение результатов развития, перспективное планирование как систему мер по преодолению отклонения прогнозируемых результатов от поставленной цели

в) прогнозирование как предвидение результатов развития, перспективное планирование как систему мер по преодолению отклонения прогнозируемых результатов от поставленной цели, руководство как распорядительство

5. Что из перечисленного входит в задачи менеджмента?

а) постоянный поиск и освоение новых рынков

б) выработка системы мероприятий для достижения намеченных целей на различные временные периоды

в) установление контроля выполнения поставленных задач

г) все перечисленное

6. Какая задача менеджмента является важнейшей?

а) разработка стратегии развития фирмы

б) организация производства товаров и услуг с учетом потребностей потребителей

в) определение конкретных целей развития фирмы

7. Что является конечной целью менеджмента?

а) эффективное использование кадрового потенциала при одновременном повышении квалификации, творческой активности и лояльности каждого работника

б) обеспечение долгосрочной стабильной прибыльности

в) управление производством и развитие технико-технологической базы за счет минимизации затрат и максимизации доходов от результатов производства

г) все перечисленное

8. Выберите ответ, где наиболее полно и верно перечислены

функции менеджмента

- а) контроль, мотивация, маркетинг, планирование, расчет
- б) маркетинг, планирование, организация, мотивация
- в) маркетинг, планирование, организация, контроль, мотивация

9. Какие аспекты включают характерные черты менеджмента?

- а) правовой аспект
- б) организационно-технический аспект
- в) экономический аспект
- г) все перечисленное

10. Сколько стадий менеджмента выделяется в зависимости от видов и последовательности деятельности?

- а) две стадии: стратегическое управление и оперативное управление
- б) три стадии: стратегическое управление, оперативное управление, контроль
- в) четыре стадии: стратегическое управление, оперативное управление, анализ, контроль

Тестирование «Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности», «Охрана труда»**1. Какое определение понятия «охрана труда» будет верным?**

- а) охрана труда — система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия;
- б) охрана труда — совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей;
- в) охрана труда — это техника безопасности и гигиена труда

2. Количество часов работы в неделю допустимое для несовершеннолетних от 16 до 18 лет:

- А) 24 ч

Б) 28 ч

В) 32 ч

Г) 36 ч

3. Кто не входит в комиссию по расследованию несчастных случаев на производстве:

А) собственник

Б) руководитель службы охраны труда

В) представитель профсоюза

Г) руководитель подразделения

4. Объём производственных помещений на одного работающего должен быть не менее:

А) 5 м³

Б) 10 м³

В) 15 м³

Г) 20 м³

5. Вид инструктажа, проводимый с работниками на рабочем месте:

А) повторный

Б) вводный

В) первичный

Г) целевой

6. Вид инструктажа, проводимый с работниками при принятии их на работу:

А) первичный

Б) вводный

В) внеплановый

Г) целевой

7. Официальный документ установленной формы, принятый в пределах компетенции уполномоченного государственного органа (должностного лица), иных социальных структур:

- а) нормативный правовой акт
- б) частный правовой акт
- в) подзаконный правовой акт

8. Источником права является:

- а) нормативно-правовой акт
- б) постановление Правительства
- в) частное мнение юриста

9. Что не включает в себя нормативно-правовая база делопроизводства?

- а) законодательные акты РФ в сфере информатизации и документации
- б) конституция РФ
- в) организационно-распорядительная документация

10. Государственный стандарт «Требование к оформлению документов»

- а) ГОСТ Р 2.30-2002
- б) ГОСТ Р 6.30 - 2003
- в) ГОСТ Р 6.20 – 1999

2.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Критерии оценивания:

Уровень сформированности компетенций и итоговая оценка по результатам итогового экзамена определяются согласно следующим критериям:

- Повышенный уровень - оценка «отлично» (5 баллов) умение самостоятельно принимать решения, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий.
- Базовый уровень - оценка «хорошо» (4 балла) способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.
- Удовлетворительный уровень - оценка «удовлетворительно» (3 балла) изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала.
- Недостаточный уровень - оценка «неудовлетворительно» (2 балла) отсутствие признаков удовлетворительного уровня.

Практическое задание ««Информационные компьютерные технологии и технические средства управления»

Загрузить электронную таблицу MS Excel и выполнить предварительную настройку электронной таблицы. Создать многостраничный документ доходов банка «Банк», полученных за три периода – 2013, 2014, 2015 год. В таблицах выполнить расчет по формулам в ячейках, обозначенных символами X,XX. Выполнить расчет в итоговой строке документа с использованием функции суммирования, в ячейках обозначенных символами =СУММ().

Таблица. Постатейная динамика полученных доходов банка «Банк» за период 2014, 2015, 2016) годы

Статьи доходов	I полугодие	II полугодие	Изменение

Сумма (тыс. руб.)	Доля (%)		Сумма (тыс. руб.)	Доля (%)		Сумма (тыс. руб.)	Темп роста
1	2	3	4	5	6	7	
По кредитам	45786,000	X,XX	76986,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
От лизинга	98654,000	X,XX	123567,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
По долговым ценным бумагам	34752,000	X,XX	25786,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
По операциям с инвалютой	12876,000	X,XX	11765,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
По трастовым операциям	73654,000	X,XX	123987,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
От вложений в акции и паи	23098,000	X,XX	345987,000	X,XX	X,XXX	X,XX	
Итого доходов	=СУММ()		=СУММ()		=СУММ()		

Выполнить печать документа в режиме чисел в документ pdf. Оформите печать документа верхним колонтитулом. В области верхнего колонтитула указать: справа - фамилию, инициалы и номер группы, в центре – имя рабочего листа, слева – дату создания документа.

Создать итоговую ведомость о доходах банка «Банк» за три года – 2013, 2014, 2015 на основании данных, размещенных в многостраничной рабочей книге.

В итоговой ведомости установить ссылки на исходные листы рабочей книги, в ячейках обозначенных символом Y,YYY. В последнем столбце итоговой ведомости выполнить расчет по формулам, в ячейках обозначенных символом =СУММ(). В последней строке итоговой ведомости выполнить расчеты с использованием соответствующих статистических функций.

Выполнить печать итоговой ведомости в документ pdf в двух режимах: режиме чисел и режиме формул.

Таблица. Справка о доходах банка «Банк» за период 2013 – 2015 г.

Статьи доходов		Годовая сумма доходов, тыс. руб.	Доходы за три года	
2013 г. *		2014 г. *	2015 г. *	
По кредитам	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
От лизинга	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
По долговым ценным бумагам	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
По операциям с инва-лютой	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
По трастовым операц-ям	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
От вложений в акции и паи	Y,YYY	Y,YYY	Y,YYY	=СУММ()
Итого доходов	=СРЗНАЧ()	=МАКС()	=МИН()	=СУММ()

На рабочем листе Анализ построить круговую диаграмму, тип диаграммы - объемная круговая. На диаграмме отобразить доходы банка “Банк” за период 2013-2015 годы. На отдельном листе диаграмм построить гистограмму. На гистограмме отобразить доходы банка “Банк” за 2013, 2014, 2015 годы.

Тестирование «Документационное обеспечение управления»

1. В раздел общие положения документа входят

- а) цели и задачи
- б) формы и методы управления
- в) конкретные обязанности

2. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- а) Уставе
- б) должностной инструкции
- в) письме

3. Какой вид распорядительного документа издается единолично

руководителем

- а) постановление
- б) решение
- в) распоряжение

4. Внутреннее согласование называется

- а) виза
- б) отметка о заверении
- в) утверждение

5. Вид организационного документа, который определяет порядок образования, структуру и организацию работы предприятия

- а) устав
- б) инструкция
- в) положение

6. К внутреннему документообороту относят

- а) официальные письма
- б) внешние докладные записки, справки
- в) приказы, распоряжения организации

7. Комплекс документов, регулирующих деятельность организаций

- а) распорядительные документы
- б) организационные документы
- в) информационно-справочные документы

8. Нормативный документ, определяющий фонд заработной платы сотрудников организации

- а) должностная инструкция
- б) штатное расписание

в) Устав

9. Контроль за сроками исполнения документов осуществляет

а) работник отдела кадров

б) работник службы ДОУ

в) руководитель организации

10. Совокупность документов, связанных между собой называется

а) документооборот

б) дело

в) документирование

Вопросы к итоговому квалификационному экзамену

Теоретическая часть

1 БЛОК

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

2 БЛОК

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Правила работы с посетителями в приемной.
3. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
4. Организация командировок руководителя.
5. Планирование рабочего времени руководителя.
6. Организация рабочего пространства секретаря.
7. Правила речевого этикета секретаря.
8. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
9. Требования охраны труда в работе секретаря.
10. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

Практическая часть

3 БЛОК

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.
3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию.
4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо.
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо.
6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос.
7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и

речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение.

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

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.

4 БЛОК (ситуационные задачи)

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.

2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?

3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?

4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.

5. 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?

6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?

7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?

8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?

9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?