

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИИ «АКАДЕМИЯ»**



460058, Оренбургская обл., г. Оренбург, ул. Уральская, д. 2/20, пом. 1.,  
тел.8 (3532) 43-43-80, эл.почта: uc\_akademia@mail.ru  
ИНН 5610249799 КПП 561001001  
Р/с: 40703810046000000228 БИК:045354601

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ПО АНО «Академия»

  
\_\_\_\_\_ Р.С. Устименко  
« 20 » \_\_\_\_\_ 2023г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
*Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих,  
должностям служащих*  
**«Секретарь-администратор»**

**Регистрационный номер: 5**

**Организация-разработчик:**

Профессиональная образовательная  
Автономная некоммерческая организация «Академия»

**Разработчики:**

- директор
- преподаватель

**Программа рассмотрена и принята**

на заседании Методического совета

ПО АНО «Академия»

Протокол № 1 от «20» ноября 2023г.

## **Нормативно-методические основы разработки программы с учетом требований профессиональных стандартов**

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.
6. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
9. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
10. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.
11. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
12. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
13. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации".
14. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
15. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
16. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
17. Приказ Минпросвещения РФ от 14.07.2023 № 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".
18. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
19. "ГОСТ Р 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).
20. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
21. Приказ от 24 декабря 2020 г. N 199 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления».
23. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299) ред от 12.08.2021 г..
24. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ. Ред от 11.06. 2021 г.
26. Приказ от 20 декабря 2019 года №236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

## 1. Паспорт программы профессиональной подготовки

### 1.1. Область применения программы

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор» (далее – Программа) разработана в целях реализации требований приказа Минпросвещения РФ от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение», Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор», разработанная и принятая для реализации ПО АНО «Академия» руководствуется положениями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".

Целью обучения является подготовка служащего, обладающего необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками в сфере организационного и документационного обеспечения управления деятельностью организацией, отвечающими требованиям современного российского законодательства.

Обучение по Программе может осуществляться только на основе лицензии на право ведения образовательной деятельности.

Образовательная деятельность слушателей при освоении Программы предусматривает следующие виды учебных занятий:

- Лекционные занятия;
- Практические занятия;
- Промежуточная аттестация;
- Квалификационный экзамен.

При реализации Программы (обучение и практика) используются принципы наглядности, доступности, систематичности и последовательности, прочности усвоения, связи теории с практикой. Занятия проходят в оснащённом, согласно требованиям, кабинете, который соответствует всем санитарным нормам. Учебная практика реализуется на базе организации, для этого созданы все условия.

По завершении обучения по Программе проводится квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

**Категория слушателей:**– лица имеющие среднее общее образование, ранее не обучающиеся по основной программе профессионального обучения «Секретарь-администратор»

**Уровень квалификации-3. Форма обучения – очная.**

### 1.2. Количество часов на освоение программы

Объем программы составляет 160 часов. Режим занятий: 1-3 недели - ежедневно при пятидневной рабочей неделе; 4-5 недели- 4 дня в неделю при пятидневной рабочей неделе. Установлен следующий режим занятий:

- продолжительность академического часа – 45 минут;
- предельная дневная нагрузка - не более 8 (восьми) академических часов;

- при продолжительности занятий в течение дня более 6 (Шести) академических часов, один из перерывов должен иметь продолжительность не менее 30 (Тридцати) минут.

### **1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации**

В результате прохождения обучения по Программе слушатели приобретают знания об основах менеджмента организации, нормативно-правовому обеспечению секретарской деятельности, документационному и организационному обеспечению управления, основам делопроизводства, информационным компьютерным технологиям и этикой делового общения.

Слушателям, успешно его прошедшим, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

#### 1.4. Результат освоения программы профессиональной подготовки

**Планируемые результаты обучения:** овладение знаниями и умениями основной профессиональной деятельности секретаря – администратора, в том числе в процессе изучения слушателями профессионального цикла по дисциплинам:

Вид деятельности	Профессиональная компетенция	Практический опыт	Умения	Знания
Организационное обеспечение деятельности и организации	ПК1 Принимать и распределять телефонные звонки организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации</li> <li>2. Регистрация поступающих телефонных звонков</li> <li>3. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</li> <li>2. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</li> <li>3. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</li> <li>4. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</li> <li>5. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</li> <li>6. Соблюдать служебный этикет</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функции, задачи, структура организации, ее связи</li> <li>2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</li> <li>3. Этика делового общения</li> <li>4. Правила речевого этикета</li> <li>5. Требования охраны труда</li> <li>6. Правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> </ol>

	<p>ПК2 Уметь организовать работу с посетителями организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудникам</li> <li>2. Ведение журнала записи посетителей</li> <li>3. Учет посетителей и оформление пропусков</li> <li>4. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей</li> <li>5. Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации</li> <li>6. Организация и бронирование переговорных комнат</li> <li>7. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе</li> <li>8. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общаться с посетителями</li> <li>2. Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</li> <li>3. Вести учетные формы, использовать их для работы</li> <li>4. Создавать положительный имидж организации</li> <li>5. Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>6. Применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>7. Обеспечивать конфиденциальность информации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила организации приема посетителей и делового общения</li> <li>2. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</li> <li>3. Правила организации приемов в офисе</li> <li>4. Правила сервировки чайного (кофейного) стола, подачи горячих напитков и закусок к ним</li> <li>5. Этика делового общения</li> <li>6. Правила речевого этикета</li> <li>7. Требования охраны труда</li> <li>8. Правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> </ol>
	<p>ПК3 Выполнять координирующие и обеспечивающие функции</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ведение журнала развозов работников организации</li> <li>2. Координация работы курьеров и водителей организации</li> <li>3. Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей</li> <li>4. Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составлять и вести учетные документы</li> <li>2. Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</li> <li>3. Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</li> <li>4. Оценивать результаты в рамках поставленных задач</li> <li>5. Осуществлять контроль исполнения поручений</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика делового общения</li> <li>2. Правила речевого этикета</li> <li>3. Требования охраны труда</li> <li>4. Правила защиты конфиденциальной служебной информации</li> <li>5. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</li> </ol>

			руководителя сотрудниками	
--	--	--	---------------------------	--

## 1.5. Контроль и оценка результатов обучения по программе

Результаты обучения (предмет оценивания) <i>(профессиональные компетенции (ПК) по каждому виду деятельности (ВД))</i>	Основные критерии оценки результата
<b>ВД</b> Организационное обеспечение деятельности организации	
<b>ПК1</b> Принимать и распределять телефонные звонки организации	Навык налаживания контакта с собеседником, поддержание и развития деловой беседы в процессе телефонных переговоров. При входящем звонке секретарь должна в соответствии с правилами делового этикета представиться, назвав компанию, должность и ФИО. Общение должно быть вежливым и доброжелательным, необходимо установить контакт с собеседником, сглаживать конфликтные ситуации межличностного общения.
<b>ПК2</b> Уметь организовать работу с посетителями организации	Понимание правильной организации работы по встрече посетителей, оказание быстрому содействию в решении конфликтных ситуаций, умение быстро решить сложные задачи при бронировании переговорных комнат с обязательной сервировкой стола. Оценка правильного понимания правил оформления пропусков и ведения журнала учета посетителей. Применение на практике правил речевого, делового общения, правил охраны труда.
<b>ПК3</b> Выполнять координирующие и обеспечивающие функций	Оценка поставленных задач, выявление приоритетных направлений деятельности. Умение верно вести журналы развозов курьеров и работников организации. В соответствии со структурой организации координировать работу курьеров и водителей организации. Соблюдать правила защиты конфиденциальной информации, речевого, делового общения, правил охраны труда.
<b>Знания, соответствующие указанным компетенциям</b>	Знание структуры организации, ее основных функций. Правил делового, речевого этикета, правил охраны труда, правил организации приемов, телефонных переговоров, правил защиты конфиденциальной информации. Задачи организации.

## 1.6. Сведения о материально-техническом оснащении

№ п/п	Наименование специализированных	Адрес
-------	---------------------------------	-------



	<b>аудиторий с перечнем основного оборудования</b>	
1.	Учебный класс <input type="checkbox"/> стол для преподавателя, <input type="checkbox"/> стул для преподавателя , <input type="checkbox"/> стол для обучающихся, <input type="checkbox"/> стул для обучающихся , <input type="checkbox"/> доска магнитно-маркерная,  - ноутбук, - проектор.	г. Оренбург, ул. Уральская, д.2/20, пом.1 Помещение соответствует требованиям санитарно-эпидемиологических служб.

Реализация программы осуществляется в очной форме обучения:

- формирование базы знаний;
- проверка усвоения материала (промежуточная аттестация и квалификационный экзамен).

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается преподавательским составом.

**1.7. Учебный план основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор»**

№ п/п	Наименование дисциплины	Общая трудоемкость, часов	В том числе		Форма контроля/ часы
			Лекции	Практические занятия	
1.	Введение в профессию	12	8	2	Зачет/2
2.	Основы менеджмента организации	18	12	4	Зачет/2
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	14	8	4	Зачет/2
4.	Охрана труда	16	14	-	Зачет/2
5.	Документационное обеспечение управления	18	12	4	Зачет/2
6.	Организационное обеспечение управления	16	10	4	Зачет/2
7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	18	12	4	Зачет/2
8.	Информационные, компьютерные, технологии и технические средства управления	12	8	2	Зачет/2
9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	14	8	4	Зачет/2

10.	Учебная практика	16	-	16	Зачет
11.	Квалификационный экзамен	6	-	-	Квалификационный экзамен: тестирование- 3; практическая квалификационная работа -3
<b>Итого</b>	<b>160</b>	<b>92</b>	<b>44</b>		<b>24</b>

**1.8. Календарный учебный график основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор»**

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по неделям (Н)					Итого часов, ч.
		Н1	Н2	Н3	Н4	Н5	
1.	Введение в профессию	12					12
2.	Основы менеджмента организации	18					18
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	8				14
4.	Охрана труда		16				16
5.	Документационное обеспечение управления		16	2			18
6.	Организационное обеспечение управления			16			16
7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации			18			18
8.	Информационные, компьютерные, технологии и технические средства управления				12		12
9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.				14		14
10.	Учебная практика					16	16
11.	Квалификационный экзамен					6	6
<b>Всего учебных часов</b>		<b>36</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>160</b>

**1.9. Рабочие программы дисциплин основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор»**

Наименование учебных дисциплин (всего часов)	Ключевые темы
--	---------------

<b>Введение в профессию (12 часов)</b>	Тема 1. Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.
	Тема 2. Информация, ее виды и свойства. Функции информации.
	Тема 3. Деловые и личные качества секретаря. Организация рабочего места секретаря.
	Практическая работа: изучение основных функций и обязанностей секретаря в организации. Описание АРМ (автоматизированного рабочего места секретаря).
<b>Основы менеджмента организации (18 часов)</b>	Тема 1. Определение понятий «менеджмент» и «управление». Принципы и методы управления. Функции управления.
	Тема 2. Организация как система. Определение и общие характеристики организации.
	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации
	Тема 4. Организационно-правовые формы организаций. Руководитель в системе управления. Жизненный цикл организации.
	Практическая работа: формирование опорной схемы технологии принятия управленческого решения.
<b>Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности (14 часов)</b>	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.
	Тема 2 Конституция РФ. Федеральные законы РФ и кодексы. Законы субъектов РФ. Подзаконные нормативные акты. Локальные нормативные акты организации. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.
	Тема 3 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). Приказ Росархива от 22.05.2019 N 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 N 57023). Приказ Росархива от 24 декабря 2020 г. N 199 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления".
	Практическая работа: составить аннотированный перечень нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность конкретной организации (на примере любой выбранной слушателем организации).
<b>Охрана труда (16 часов)</b>	Тема 1 Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы.
	Тема 2 Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

	Тема 3 Требования охраны труда по окончании работ. Оказание первой помощи.
<b>Документационное обеспечение управления (18 часов)</b>	Тема 1 Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД). Понятие и виды бланков ОРД. Требования к оформлению бланков. Состав реквизитов ОРД. Требования к оформлению реквизитов.
	Тема 2 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
	Тема 3 Виды писем. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики. Прием и первичная обработка входящих документов. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов.
	Тема 4 Обработка исходящих документов. Контроль исполнения документов. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов
	Практическая работа: ОРД, входящая и исходящая корреспонденция. Журнал учета входящих и исходящих писем. Базы данных организации.
<b>Организационное обеспечение управления (16 часов)</b>	Тема 1 Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Информационное обеспечение управления.
	Тема 2 Организация телефонных переговоров. Организация работы с посетителями в приемной. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.
	Тема 3 Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Координация работы курьеров и водителей.
	Тема 4 Планирование рабочего времени секретаря. Координация работы сотрудников организации.
	Практическая работа: Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону». Сервировка чайного стола. Спланировать свой рабочий день в офисе.
<b>Конфиденциальное делопроизводство и защита информации (18 часов)</b>	Тема 1 Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации. Персональные данные.
	Тема 2 Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.
	Тема 3 Определение состава конфиденциальных документов. Документирование конфиденциальной информации. Организация работы с конфиденциальными документами.

	Учет конфиденциальных документов.
	Тема 4 Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Потенциальные угрозы информационной безопасности.
	Практическая работа: Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем информации.
<b>Информационные, компьютерные, технологии и технические средства управления (12 часов)</b>	Тема 1 Понятие технических средств управления. Классификация технических средств управления. Носители информации. Средства составления и изготовления текстовых документов. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства сканирования документов. Средства обработки документов.
	Тема 2 Средства хранения, поиска и транспортировки документов. Малая оргтехника. Офисная мебель и оборудование.
	Тема 3 Пакт прикладных программ MicrosoftOffice. Текстовый процессор MicrosoftWord. Табличный процессор MicrosoftExcel. Программа подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint. Персональный коммуникатор MicrosoftOutlook. Приложение для управления базами данных MicrosoftAccess. Редактирование и форматирование информации, полученной из Internet.
	Практическая работа: Создание презентации из нескольких разнотипных слайдов. Поиск заданной информации в сети интернет.
<b>Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря (14 часов)</b>	Тема 1 Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение. Культура речевого общения.
	Тема 2 Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Этика делового общения.
	Тема 3 Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали». Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Этикет телефонных переговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры. Имидж секретаря.

	Искусство самопрезентации и внешний вид. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.
	Практическая работа: составить словарь основных речевых оборотов и конструкций, используемых в работе секретаря. Особенности внешнего вида секретаря.

## **2. Контроль и оценка результатов основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор»**

### **2.1. Формы аттестации:**

Промежуточная аттестация. Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам предлагается сдать зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Критерии оценки знаний. Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на вопрос, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии в основном правильного ответа на поставленные вопросы, но неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на поставленный вопрос, за отказ от ответа по причине незнания вопроса, за несамостоятельную подготовку к ответу.

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете.

Оценки по Учебной практике выставляются преподавателем по итогам работы обучающегося во время практики, а так же письменного отчета по каждому этапу практики, общему отчету. Оценивание отчета по учебной практике проходит по оценочным материалам, применяемым на квалификационном экзамене

Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете.

Оценки по Учебной практике выставляются преподавателем по итогам работы обучающегося во время практики, а так же письменного отчета по каждому этапу практики, общему отчету. Оценивание отчета по учебной практике проходит по оценочным материалам, применяемым на квалификационном экзамене.

Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие учебный план в полном объеме. Квалификационный экзамен проводится организацией для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения. Квалификационный экзамен предусматривает практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Практическая квалификационная работа включает в себя выполнение письменной работы и ее защиты. Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования.

Тест состоит из 30 вопросов, ответить на которые необходимо в течение 30 минут. На прохождение теста отводится три попытки.

Результаты квалификационного экзамена рассматриваются аттестационной комиссией в составе 3 человек (в том числе представители работодателей или их объединений) путем объективной и независимой оценки качества подготовки слушателей. По результатам рассмотрения аттестационная комиссия принимает решение об успешном завершении слушателем обучения.

## **2.2 Оценочные материалы (комплект оценочных средств):**

### **Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет):**

1. Понятие организационного и документационного обеспечения управления.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. Правила работы с посетителями в приемной.
4. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
5. Организация командировок руководителя.
6. Планирование рабочего времени руководителя.
7. Организация рабочего пространства секретаря.
8. Правила речевого этикета секретаря.
9. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
10. Требования охраны труда в работе секретаря.
11. Технические средства управления назначение, принцип работы.
12. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
13. Обработка отправляемой корреспонденции.
14. Прохождение внутренних документов в организации.
15. Регистрация документов.
16. Контроль исполнения документов.
17. Классификация деловых документов.
18. Требования к формуляру и бланку документа.
19. Справочно-информационная работа с документами.
20. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
21. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.

Для выполнения практической квалификационной работы слушателю предлагается на выбор несколько тематических блоков:

1. Составление опорной таблицы правил телефонного обслуживания. Подготовка плана работы секретаря на день. Разработка таблицы о приёмных часах и образца журнала приёма посетителей руководителем.

2. Закрепление навыков организации рабочего места посредством разработки примерного плана офиса с учетом всех видов требований. Составление памятки секретаря: фразы-клише заказа билетов, гостиницы. Описание этапов ведения телефонных переговоров в соответствии с правилами делового этикета.

3. Заполнение журналов учета резолюций, контроля исполнения документов. Разработка схемы подготовки к деловой поездке. Этапы выхода из конфликтной ситуации с посетителем.

4. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке. Заполнение журнала записи посетителей. Заполнение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.

5. Уточняющие вопросы, предотвращение конфликтных ситуаций в телефонном разговоре. Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила сервировки чайного стола.

Организация и бронирование переговорных комнат. Заполнение образца журнала разъездов работников организации.

Работа сдается в печатном виде; размер шрифта – 14., интервал между строками – 1,5. поля: верхнее – 2 см, нижнее – 1,5 см, слева – 2,5см, справа – 1,5 см. Объем работы зависит от выбранного тематического блока.

Защита практической квалификационной работы проходит в форме беседы слушателя и аттестационной комиссии.

При оценке знаний по практической квалификационной работе учитывается:

Уровень усвоения практических положений навыков и умений, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.

Уровень знания фактического материала в объеме программы.

Логика, структура и грамотность изложения вопроса.

Умение связать теорию с практикой.

Умение делать обобщения, выводы.

С целью проверки теоретических знаний на итоговой аттестации, слушатель проходит тестирование.

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

**а) документационное обеспечение управления и без документное обслуживание**

**б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция**

**в) обзорно-аналитическая и представительская функция**

2. 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**

3. 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**

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

**а) резолюция**

**б) устное распоряжение**

**в) специального распоряжения не требуется**

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

**а) справка**

**б) служебная записка**

**в) акт**

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

**а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей**

**б) не требуется составлять заголовок к текста письма**



в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

а) "Вас ожидает Иван Иванович"

**б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"**

в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

**а) вводная**

б) констатирующая

в) распорядительная

9. 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**

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

а) WordPad

б) Notepad

**в) PowerPoint**

11. 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

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

а) правовыми актами

**б) распорядительными документами**

в) другой вариант

13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

**а) должностная инструкция**

б) положение об отделе

в) приказ

14. 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 NNиз компании N"

15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

а) 3 дней

**б) 10 дней**

в) 30 дней

16. 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

17. 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**

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

а) решение

**б) протокол**

в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

а) нет

**б) да**

в) по усмотрению секретаря-администратора

20. 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**

в) на усмотрение секретаря-администратора

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

а) три листа

**б) пять листов**

в) 10 листов

22. Основная задача секретаря в работе с телефоном:

**а) освобождение руководителя от вызовов, к нему не адресованных**

б) соединение руководителя с абонентом

с) решение оперативных вопросов по телефону

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

а) в предложном падеже

б) в дательном падеже

**в) в родительном падеже**

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

**а) не более трех**

б) не более четырех

в) не более одного

25. 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

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

**а) учет**

б) регистрация

в) другой

27. Ваш руководитель возвращается из недельной командировки. Что стоит сделать к его приходу, чтобы помочь быстрее включиться в работу?

**а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия**

б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч

в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

28. 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**

29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

**а) бланк организации**

б) бланк не используется

в) бланк строгой отчетности

30. Кого следует отнести к категориям посетителей:

а) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам, представители других организаций

б) посетители по личным вопросам и посетители, попавшие в офис по недоразумению

**с) все ответы верны**

Критерии оценки результативности проверки теоретических знаний:

Количество правильных ответов	Оценка
30-29	«отлично»
28-24	«хорошо»
23-20	«удовлетворительно»
менее 20	«неудовлетворительно»

### 3. Программа учебной практики

Программа учебной практики устанавливает порядок организации практической подготовки слушателей. Учебная практика является частью профессионального обучения по основной программе профессионального обучения программе профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих «Секретарь – администратор.

Программа практики направлена на освоение профессиональных компетенций:

- ПК1 Принимать и распределять телефонные звонки организации;
- ПК2 Уметь организовать работу с посетителями организации;
- ПК3 Выполнять координирующие и обеспечивающие функции.

В ходе реализации освоения программы практики, обучающийся должен получить практический опыт в изучении организационных документов учреждения, инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, нормативно-методической документации организации, опыт в особенностях оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора. А также опыт развития на предшествующих этапах обучения умений и навыков по профессиональной деятельности

Уметь: ориентироваться в структуре организации, уставных, локальных актах, должностных инструкциях сотрудников. Описать состав нормативно-методической базы делопроизводства на предприятии (преимущества и недостатки). Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает, заполняет, контролирует ведение документов. Отметить, какие программные и технические средства используются в работе секретаря для достижения цели по выполнению координирующей и обеспечивающей функции.

Место проведения практики: база ПО АНО «Академия».

### 3.1. Содержание программы учебной практики:

Виды работ	Объем часов
Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка и пройти инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности.	2
<p>Подготовительный этап практики. Ознакомление с целями, задачами, содержанием практики. Инструктажи, ознакомление с нормативной базой организации.</p> <p>Инструктивное совещание по организации и проведению практики (задачи практики, виды деятельности слушателей на практике, подготовка слушателей к практике, обязанности практиканта). Сбор и анализ литературных источников по теме задания на практику.</p> <p>Знакомство с базой практики. Встреча и беседа с руководителем и коллективом организации.</p> <p>Знакомство со спецификой деятельности организации.</p> <p>Знакомство с планом работы учреждения. Определение источников планирования.</p> <p>Изучение функциональных обязанностей работников. Составление индивидуального плана прохождения практики. Составление задания на практику Получение заданий в соответствии с требованиями содержания практики</p>	4
<p>Производственный этап практики (в соответствии с заданиями практики):</p> <p>1. Ознакомление с:</p> <p>- организационным обеспечением деятельности организации,</p>	6

-функциями, задачами, структурой организации, ее связями, -правилами взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации -структурой организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами. - освоение и выполнение функциональных обязанностей секретаря-администратора под руководством и контролем руководителя практики. 2. Выполнение практических заданий с использованием изученных методов, инструкций организации, а так же выполнение отдельных самостоятельных заданий по поручению руководителя практики в рамках должности «Секретарь-администратор»	
Отчет по практике. Провести систематизацию и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов учебной практики Подведение итогов практики	4
Всего часов	16

В начальный период практики слушатели должны получить индивидуальное задание у руководителя практики. Практика начинается с общего ознакомления с базой практики организации, структурой, направлениям деятельности. Перед началом работы слушатель должен ознакомиться со своими обязанностями, пройти в водный инструктаж по технике безопасности и инструктаж на рабочем месте.

Затем слушатель должен составить календарный план работы по выполнению задания на практику и согласовать этот план с руководителем практики.

В ходе практики слушатель должен анализировать выполнение заданий календарного плана и делать в нем соответствующие пометки. Во время практики слушатели должны участвовать в деятельности организации, проявлять свои профессиональные знания и умение работать с различными категориями населения.

Учебная практика должна способствовать вхождению слушателя в роль профессионального специалиста. В процессе прохождения учебной практики слушатели обязаны:

- выполнять указания руководителя практики;
- вести ежедневные записи в дневнике о полученных новых знаниях, о выполненной работе, отмечать свои впечатления;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, исключить опоздания и досрочные уходы с практики;
- по завершении практики подготовить письменный отчет.

Общие задания практики слушателя включают:

- а) ежедневное заполнение отчета;
- б) подготовка отчета;
- в) ознакомление с работой сотрудников, с практическими умениями, навыками вхождения в контакт с клиентом, слушать, наблюдать, задавать вопросы, уточнять, оценивать, понимать внутренний мир и чувства клиента, вызывать на откровенность, подводить итоги, корректно заканчивать работу с клиентом и др.;
- г) ежедневное выполнение определенных обязанностей и заданий;
- д) описание отчете практических ситуаций, встречающихся во время прохождения практики обучающимся.

### 3.2. Контроль и оценка результатов прохождения практики.

Результаты прохождения учебной	Основные критерии оценки
--------------------------------	--------------------------

<b>практики</b>	<b>результата</b>
Получение практического опыта в изучении организационных документов учреждения, инструктажей по охране труда, пожарной безопасности, нормативно-методической документации организации, опыт в особенностях оформления документов, используемых в работе секретаря-администратора, опыт разговора по телефону, встреча посетителей. А также опыт развития на предшествующих этапах обучения умений и навыков по профессиональной деятельности	Умение ориентироваться в структуре организации, уставных, локальных актах, должностных инструкциях сотрудников. Описать состав нормативно-методической базы делопроизводства на предприятии (преимущества и недостатки). Проанализировать способы создания документов, отметить, кто изготавливает, заполняет, контролирует ведение документов. Отметить, какие программные и технические средства используются в работе секретаря для достижения цели по выполнению координирующей и обеспечивающей функции

Процедура оценивания отчета по учебной практике проходит в рамках квалификационного экзамена. Соответственно, оценочные средства к отчету по практике применяются в аналогии с оценочными средствами, используемыми на квалификационном экзамене