

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» направлена на формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков по профессии «Секретарь-администратор» в рамках 3 уровня квалификации вида профессиональной деятельности «Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм», предусмотренного профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Цель обучения слушателей в контексте данной программы состоит в формировании профессиональной компетентности секретаря-администратора в рамках профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» и использования в деятельности технологий, наиболее эффективных для его реализации.

С учетом профессиональных потребностей секретаря-администратора в программе представлены два вариативных модуля: общепрофессиональный профессиональный. Общепрофессиональный цикл предназначен для базовой профессиональной подготовки. Профессиональный модуль - специализированная часть программы для приобретения профессиональных знаний и умений, необходимых для реализации профессиональной деятельности секретаря-администратора.

Содержание модулей отражает аспекты профессиональной компетентности секретаря-администратора в условиях введения профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

В содержании программы профессионального обучения отражены согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»:

обобщенные трудовые функции (ОТФ) - *организационное обеспечение деятельности организации*, уровень квалификации 3; код А;

трудовые функции (ТФ): *прием и распределение телефонных звонков организации (А/01.3), организация работы с посетителями организации (А/02.3), выполнение координирующих и обеспечивающих функций (А/03.3)* уровень квалификации 3.

Разработанная программа отвечает основным требованиям, предъявляемым к программам дополнительного профессионального образования.

Планируемые результаты обучения:

В рамках трудовой функции *«прием и распределение телефонных звонков организации»* (А/01.3):

Будут знать:

Функции, задачи, структуру организации, ее связи.

Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации.

Этику делового общения.

Будут уметь:

Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи.

Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации.

Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы.

Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров.

Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия.

Соблюдать служебный этикет.

Будут владеть:

Навыками перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации.

Навыками регистрации поступающих телефонных звонков.

Навыками получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону.

В рамках *организации работы с посетителями организации* (А/02.3):

Будут знать:

Правила организации приема посетителей.

Правила делового общения.

Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами.

Правила организации приемов в офисе.

Правила сервировки чайного (кофейного) стола.

Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним.

Этика делового общения.

Правила речевого этикета.

Требования охраны труда.

Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Будут уметь:

Встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях и помогать в организации их приема руководителю и сотрудникам.

Вести учет посетителей и оформлять пропуска.
Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.
Применять информационно-коммуникационные технологии.
Обеспечивать конфиденциальность информации.
Содействовать оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей.
Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации.
Принимать и передавать документы посетителей руководству и сотрудникам организации.
Организовать и бронировать переговорные комнаты.
Сервировать чайный (кофейный) стол в офисе.
Приготовить напитки (чай, кофе, прохладительные напитки).

Будут владеть:

Навыками общения с посетителями.

Навыками создания положительного имиджа организации.

Основами пользования приемно-переговорными устройствами и вычислительной техникой.

В рамках выполнения *координирующих и обеспечивающих функций* (ТФ А/03.3):

Будут знать:

Материалы и нормативные документы, касающиеся деятельности предприятия и ведения делопроизводства.

Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Структуру организации и распределения функций между структурными подразделениями и специалистами.

Будут владеть:

Навыками ведения журнала разъездов работников организации.

Навыками координации работы курьеров и водителей организации.

Навыками ведения журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.

Будут уметь:

Составлять и вести учетные документы.

Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации.

Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации.

Составлять справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

Оценивать результаты в рамках поставленных задач.

Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

В области технологической деятельности:

- владение навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в документационном обеспечении управления и архивном деле (ПК-14);

В области организационно-управленческой деятельности:

- соблюдение правил и норм охраны труда (ПК-34);

- знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

Программа разработана на основе действующего законодательства Российской Федерации в области дополнительного профессионального образования:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» N 273-ФЗ в (ред. Федеральных законов от 07.05.2013 N 99-ФЗ, от 23.07.2013 N 203-ФЗ).

2. Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

4. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

5. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Объем программы: 330 часов.

Форма реализации: модульная.

Форма обучения: очно; очно-заочно; с использованием дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: не более 8 часов в день.

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, час.	В том числе		Формы контроля
			лекции	практические занятия	
1	Модуль 1. Общепрофессиональный курс	102	32	64	6
1.1	Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения.	32	8	24	-
1.2	Охрана труда и техника безопасности	16	8	8	-
1.3	Технические и программные средства в деятельности секретаря-администратора	24	8	16	-
1.4	Психология общения. Межличностное взаимодействие. Конфликтологическая культура личности.	24	8	16	
1.5	Промежуточный контроль	6			6
2	Модуль 2. Профессиональный курс	174	48	120	6
2.1.	Информационное и организационное обеспечение деятельности руководителя	48	16	32	
2.2.	Организация работы с посетителями организации	48	16	32	
2.3	Информационная безопасность и защита информации. Защита информации в организации. Конфиденциальность информации	24	8	16	
2.4	Учетные формы деятельности. Электронный документооборот	24		24	
2.5	Документационное обеспечение деятельности организации	24	8	16	
2.6	Промежуточный контроль	6			6
3.	Модуль 3. Практическое обучение	40	0	40	
3.1	Правила оформления документации установленного образца (практикум). «Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации». «Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации».	20	-	20	
3.2	Самостоятельная работа. «Моделирование делового разговора по телефону». «Моделирование работы с посетителями в приемной» (деловая игра). Проект (визуально в виде схемы или рисунка) «Рабочее место секретаря-администратора» (контрольная работа).	20		20	
5.	Консультации и подготовка к экзамену	6	6		
6.	Квалификационный экзамен	8			8
7.	ВСЕГО:	330	86	224	20

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Программа профессионального обучения по профессии:
«Секретарь-администратор»

Календарный месяц	Даты начала и окончания обучения по программе	День освоения программы	Дисциплины (модули) программы (согласно учебного плана программы)	Количество часов Учебной нагрузки всего	Количество часов Учебной нагрузки в день
1	2	3	4	5	6
Месяц, в котором проводится обучение по программе	Аудиторная работа (Лекции, семинарские занятия)		Модуль 1. Общепрофессиональный курс	102	
		1 – 4 день	Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения.	32	8
		4-5 день	Охрана труда и техника безопасности	16	8
		6-8 день	Технические и программные средства в деятельности секретаря-администратора	24	8
		9-11 день	Психология общения. Межличностное взаимодействие. Конфликтологическая культура личности.	24	8
		12 день	Промежуточный контроль	6	6
			Модуль 2. Профессиональный курс	174	
		13-18 день	Информационное и организационное обеспечение деятельности руководителя	48	8
		19-24 день	Организация работы с посетителями организации	48	8
		25-27 день	Информационная безопасность и защита информации. Защита информации в организации. Конфиденциальность информации	24	8
		28-30 день	Учетные формы деятельности. Электронный документооборот	24	8
		31-33 день	Документационное обеспечение деятельности организации	24	8
		32 день	Промежуточный контроль	6	6
			Модуль 3. Практическое обучение	40	
33-35 день	Правила оформления документации установленного образца (практикум). Практика: «Знакомство с организацией, ее структурой,	24	8		