

**Частное образовательное учреждение дополнительного  
профессионального образования «СТЦ «ПАТРИОТ»**

Утверждаю:

Директор ЧОУ ДПО «СТЦ «ПАТРИОТ»

Юрьев М.А.

2020 г.



Программа профессионального обучения

Наименование профессии: **«СЕКРЕТАРЬ – АДМИНИСТРАТОР»**

Уровень квалификации: **3**

г. Армавир 2020 г.

## 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 информации 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.

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Программа профессионального обучения по профессии:  
«Секретарь-администратор»

**Цели курса** – формирование 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.

**Категории обучаемых:**

программа профессионального обучения предназначена для лиц, желающих приобрести профессию «Секретарь-администратор»

**Продолжительность (трудоемкость) обучения:**

330 академических часов. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

**Формы обучения:**

Очная (с отрывом от работы), очно-заочная (с частичным отрывом от работы), заочная (без отрыва от работы). При реализации программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебного плана, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

**Режим занятий:** 8 академических часов в день. Предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (таблица 1) в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки.

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, час.	В том числе		Формы контроля
			лекции	практические занятия	
<b>1</b>	<b>Модуль 1. Общепрофессиональный курс</b>	<b>102</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>6</b>
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
<b>2</b>	<b>Модуль 2. Профессиональный курс</b>	<b>174</b>	<b>48</b>	<b>120</b>	<b>6</b>
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	<b>Промежуточный контроль</b>	<b>6</b>			<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Практическое обучение</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	
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	
<b>5.</b>	<b>Консультации и подготовка к экзамену</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>6.</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>8</b>			<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>ВСЕГО:</b>	<b>330</b>	<b>86</b>	<b>224</b>	<b>20</b>

## 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)		<b>Модуль 1. Общепрофессиональный курс</b>	<b>102</b>	
		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
			<b>Модуль 2. Профессиональный курс</b>	<b>174</b>	
		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
			<b>Модуль 3. Практическое обучение</b>	<b>40</b>	
33-35 день	Правила оформления документации установленного образца (практикум). Практика: «Знакомство с организацией, ее структурой,	24	8		