

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ЧУ ДПО «АБИТ»
М.А.Павловская



09

2020 г

Программа профессионального обучения
Программа профессиональной подготовки

СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР

(наименование программы)

Уровень (подуровень) квалификации – 3 ОКЗ – 4222.

Служащие, занятые приемом и информированием посетителей ОКСО*(3) – 032001.

Документоведение и документационное обеспечение управления

Череповец, 2020 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

1.1 Характеристика программы профессионального обучения «Секретарь-администратор» Программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» разработана с учетом приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".

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

1.3 Цель изучения программы: Развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта - организационное обеспечение деятельности организации. Получение обучающимся необходимого уровень знаний и умений для выполнения организационно-технических функций по документационному обеспечению деятельности предприятия (учреждения, организации, фирмы) разных сфер и разных форм собственности.

1.4 Учебная программа содержит описание, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы дисциплины (модулей), планируемые результаты освоения программы, условия реализации учебной программы, систему оценки результатов освоения учебной программы, учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию учебной программы.

1.5 Рабочий учебный план содержит перечень учебных предметов базового, специального и профессионального циклов с указанием времени, отводимого на освоение учебных предметов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

1.6 Рабочие программы учебных предметов раскрывают рекомендуемую последовательность изучения разделов и тем, а также распределение учебных часов по разделам и темам.

1.7 Условия реализации учебной программы содержат организационно педагогические, кадровые, информационно-методические и материально-технические требования.

1.8 Учебно-методические материалы обеспечивают реализацию учебной программы.

1.9 Учебная программа предусматривает достаточный для формирования, закрепления и развития практических навыков и компетенций объем практики. Курс рассчитан на 252 часа, в том числе 82 часа теоретического обучения и 144 часа практического обучения, 10 часов итоговая аттестация (консультации, квалификационный экзамен).

1.10 Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения в.

Уровень (подуровень) квалификации – 3 ОКЗ – 4222.

Служащие, занятые приемом и информированием посетителей ОКСО*(3) – 032001.
Документоведение и документационное обеспечение управления

Срок обучения – 252 часа

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

Срок обучения (час.) – 252

Выдаваемый документ – свидетельство об обучении по программе

Структура учебного процесса

Теоретическое обучение (часы) - 82

Практическое обучение (часы) - 144

Квалификационный экзамен (часы) - 10

№ п/п	Наименование модулей	Всего ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	сам. работа	
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ						
1.	Введение в профессию	6	2	2	2	Зачет
2.	Основы менеджмента организации	6	2	2	2	Зачет
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	2	2	2	Зачет
4.	Охрана труда	6	2	2	2	Зачет
5.	Документационное обеспечение управления	50	24	24	2	Зачет
6.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	60	28	30	2	Зачет
7.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	28	22	4	2	Зачет
ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ						
8.	Учебная практика	80		78	2	Зачет
9.	Итоговая аттестация	10			10	Квалификационный экзамен
10.	ВСЕГО:	252	82	144	26	–

2.2 Дисциплинарное содержание профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего, ак.час.	Кол-во часов по видам занятий		самост. работа	Формы аттестации и контроля знаний
			лекции	пр		
1	Введение в профессию	6	2	2	2	Зачет
1.1	Специфика работы секретаря. Основные термины и определения в сфере.	2	1	1		
1.2	Организация рабочего места секретаря	2	0,5	0,5		
1.3	Информация, ее виды и свойства.	2	0,5	0,5		
2	Основы менеджмента организации	6	2	2	2	Зачет
2.1	Определение понятий «менеджмент» и «управление».	0,5	0,5	-		
2.2	Функции управления	1,5	0,5	1		
2.3	Определение и общие характеристики организации	0,5	0,5	-		
2.4	Организационно-правовые формы организаций	0,5	0,5	-		
2.5	Жизненный цикл организации.	1,5	0,5	1		
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	2	2	2	Зачет
3.1	Определение нормативно-правового акта. Федеральные законы РФ и кодексы.	2	1	0,5		
3.2	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	2	1	0,5		
3.3	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.	2	-	1		
4	Охрана труда	6	2	2	2	Зачет
4.1	Общие требования охраны труда.	2	1	0,5		
4.2	Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	2	1	0,5		
4.3	Требования охраны труда по окончании работ. Зачет.	2	-	1		
5	Документационное обеспечение управления	50	24	24	2	Зачет
5.1	Классификация организационно-	4	2	2		

	распорядительных документов (ОРД).					
5.2	Понятие и виды бланков ОРД.	4	2	2		
5.3	Состав реквизитов ОРД	6	4	2		
5.4	Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции	4	2	2		
5.5	Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	4	2	2		
5.6	Правила составления и оформления информационно-справочной документации	4	2	2		
5.7	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	4	2	2		
5.8	Регистрация документов.	4	2	2		
5.9	Контроль исполнения документов.	4	2	2		
5.10	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	6	2	4		
5.11	Оперативное хранение документов.	4	2	2		
6.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	60	28	30	2	Зачет
6.1	Текстовый редактор Microsoft WORD Основные сведения, принципы работы. Выбор шрифта, задание параметров абзаца, Создание таблиц.	10	6	4		
6.2	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	10	6	4		
6.	1С: Предприятие 8.3 . Интерфейс программы, оформление первичных документов.	10	4	6		
6.4	1С: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов	10	4	6		
6.5	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы	10	6	4		

	интерфейса Power Point					
6.6	Технические средства управления.	10	6	4		
7.	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	28	22	4	2	Зачет
7.1	Сущность, функции и структура общения.	2	2			
7.2	Виды и формы делового общения.	2	2			
7.3	Стили общения.	2	2			
7.4	Культура речевого общения	2	2			
7.5	Публичные выступления.	2	2			
7.6	Психологические механизмы влияния на партнера.	2	1,5	0,5		
7.7	Культура слушания партнера.	2	2			
7.8	Деловые беседы. Деловые переговоры.	2	1,5	0,5		
7.9	Культура деловых совещаний.	2	2			
7.10.	Этика делового общения.	2	1,5	0,5		
7.11	Конфликты в деловой среде, их типология	2	2			
7.12	Прием и общение с посетителями.	2	1,5	0,5		
7.13	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид	2	2			
7.14	Стресс и стрессовые ситуации.	2	2			
8	Учебная практика	80	-	78	2	Зачет
9	Итоговая аттестация	10			10	Квалификационный экзамен
	ИТОГО	252	82	144	26	-

3. Календарный учебный график профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	Итоговая аттестация
вид занятий	Л	Л	Л	Л	Л	Л		
часы								
вид занятий	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР		
часы								
вид занятий								
часы								

Л- лекции ПР – практические работы, ПА – промежуточная аттестация, ИА – итоговая аттестация

Каникулы отсутствуют.

4.РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки
«СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

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.	2	1
2.	Организация рабочего места секретаря	2	0,5
3.	Информация, ее виды и свойства.	2	0,5
Итого:		6	2

Введение в профессию

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 2 Информация, ее виды и свойства. Функции информации.

Рабочая программа
по дисциплине
«Основы менеджмента организации»

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Определение понятий «менеджмент» и «управление».	0,5	
2.	Функции управления	1,5	
3.	Определение и общие характеристики организации	0,5	1
4.	Организационно-правовые формы организаций	0,5	
5.	Жизненный цикл организации. Зачет.	1,5	1
Итого:		6	2

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. Зачет.

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	0,5
2.	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.	2	0,5
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	0,5
2.	Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	2	0,5
3.	Требования охраны труда по окончании работ. Зачет.	2	1
Итого:		6	2

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. Зачет

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	4
2.	Электронные таблицы Microsoft Excel Виды данных, формулы. Использование встроенных функций	10	4
3.	1С: Предприятие 8.3 . Интерфейс программы, оформление первичных документов.	10	6
4.	1С: Зарплата и кадры. Оформление кадровых документов	10	6
5	Понятие презентации. Запуск MS PowerPoint для Windows. Основные элементы интерфейса Power Poin	10	4
6	Технические средства управления. Зачет.	10	4
Итого:		60	28

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 Poin

Тема 7. Технические средства управления. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства сканирования документов. Средства обработки документов. Зачет.

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).	4	2
2.	Понятие и виды бланков ОРД.	4	2
3.	Состав реквизитов ОРД	6	4
4.	Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции	4	2
5	Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение.	4	2
6	Правила составления и оформления информационно-справочной документации	4	2
7	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	4	2
8	Регистрация документов.	4	2
9	Контроль исполнения документов.	4	2
10	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	6	2
11	Оперативное хранение документов.	4	2
12	Зачет		2
Итого:		50	24

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.

Зачет

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

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В т.ч. на практ. занятия
1.	Сущность, функции и структура общения.	2	
2.	Виды и формы делового общения.	2	
3.	Стили общения.	2	
4.	Культура речевого общения	2	
5.	Публичные выступления.	2	
6	Психологические механизмы влияния на партнера.	2	0,5
7	Культура слушания партнера.	2	
8	Деловые беседы. Деловые переговоры.	2	0,5
9	Культура деловых совещаний.	2	
10	Этика делового общения.	2	0,5
11	Конфликты в деловой среде, их типология	2	
12	Прием и общение с посетителями.	2	0,5
13	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид	2	
14	Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Зачет.	2	
Итого:		28	4

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. Зачет.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

5.1 Квалификация педагогических кадров

Реализация образовательной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими:

- базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (курса);
- специалисты-практики, имеющие опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности.

Реализация рабочей программы дисциплины обеспечена педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю обучения, и имеющими опыт педагогической деятельности. Преподаватели имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации по направлению подготовки и опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

5.2. Материально-технические условия реализации программы

Наименование аудиторий, кабинетов	Вид занятия	Наименование оборудования
Кабинет № 1	Практические занятия	1. Стол компьютерный 2. Стулья 3. Компьютеры 4. Простая (неисключительная) лицензия на программный комплекс Гранд-Смета версия «Студент» 5. Консультант + 6. Программное обеспечение для ЭВМ и баз данных
Кабинет № 2	Лекционные занятия, практические занятия	1. Стол компьютерный 2. Стулья 3. Компьютеры 4. Консультант + 5. Программное обеспечение для ЭВМ и баз данных 6. Профессиональная версия программного продукта «1С: Предприятия»
Кабинет № 3	Практические занятия	1. Стол компьютерный 2. Парты 3-х местные 3. Стулья 4. Компьютеры 5. Доска 6. Консультант + 7. Программное обеспечение для ЭВМ и баз данных

5.3 Учебно-методическое обеспечение программы

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок) // Российская газета. - 2017..
2. Гражданский кодекс РФ (Часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 1994. - №32. - Ст. 3301.
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.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 1 (ч. 1). - Ст. 3.

5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.

Основная литература:

1. Басаков М.И. Азбука секретарского дела / М.И. Басаков. – Москва: Феникс, 2020. – 193 стр.
2. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие – И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2019 – 405 стр.
3. Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб. пособие / Л.А. Ленкевич. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. —80 с.
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.

Дополнительная литература:

1. 1С:ИТС (Информационно-технологическое сопровождение пользователей 1С:Предприятия), <http://its.1c.ru/>
2. Секреты профессиональной работы с программой 1С:Зарплата и управление персоналом 8. Расчеты по оплате труда. Издание 2. Издательство ООО "1С-Публишинг", 2017.
3. Балакин, К.С. Штрих-кодирование документов как элемент оптимизации бизнес-процессов / К. Балакин // Секретарское дело. – 2019. – № 7. – С. 20–22.
4. Кузнецова, Т.В. Профессионализм // Секретарское дело. – 2020. – № 8. – С. 16–18.
5. Лизуро, Т. Start up. Практические советы и рекомендации. Часть 1 / Т. Лизуро // Секретарское дело. – 2019. – № 11. – С. 66–69.
6. Сафарова, Е.Р. Электронный документооборот / Е. Сафарова // Секретарское дело. – 2020. – № 11. – С. 56–63.

Электронные ресурсы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).

6.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки «СЕКРЕТАРЬ- АДМИНИСТРАТОР»

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную, итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний проводится посредством выполнения упражнений на практических занятиях.

Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Для проведения итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена создается аттестационная комиссия. В состав аттестационной комиссии входят: председатель; секретарь; члены комиссии - преподаватели учебной организации и ведущие специалисты предприятий, организаций, учреждений отрасли по профилю подготовки, а также представители заказчиков кадров. Результаты работы аттестационной комиссии оформляются протоколом и экзаменационной ведомостью. Вид, порядок и критерии оценок итоговой аттестации определяются программой итоговой аттестации обучающихся.

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.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин и профессиональных модулей. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных слушателями профессиональных компетенций в соответствии с критериями, утвержденными образовательным учреждением. Необходимым условием допуска к итоговой аттестации является освоение обучающимся компетенций при изучении ими теоретического материала. Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и аттестацию, образовательными учреждениями выдаются документы установленного образца.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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?

9. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ