

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ПРОФСТАНДАРТКАЧЕСТВО»**

ПРИНЯТО

На заседании

Педагогического Совета

Протокол №1 от 15.04.2024г.



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Е.В. Кураков

Приказ №1 от 15.04.2024.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР**

Срок реализации: 6 недель

Трудоемкость: 222 академических часа

Форма обучения: очная

Казань – 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы.....	4
1.2. Характеристика профессиональной деятельности.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	5
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	8
3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	12
4. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	13
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	30
5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация	30
5.2. Итоговая аттестация	49
6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	54
6.1. Материально-технические условия реализации программы	54
6.2. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы	54
6.3. Информационно-методическое обеспечение программы	55
6.4. Особенности профессионального обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья	55

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность программы обусловлена постоянно растущими требованиями к качеству и эффективности административного управления в организациях различных сфер деятельности. Современный секретарь-администратор выступает не только как помощник руководителя, но и как ключевой участник процесса управления, способный эффективно организовать работу офиса, обеспечить документооборот и коммуникацию между подразделениями. Программа обучения направлена на формирование у слушателей комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения широкого спектра задач в области организационного и документационного обеспечения управления. Это включает в себя знание законодательства и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность секретарей, умение работать с офисными программами и базами данных, владение навыками делового общения и протокола. Программа также способствует развитию личностных качеств, таких как ответственность, организованность, коммуникабельность, что делает выпускников востребованными специалистами на рынке труда.

Цель обучения – профессиональное обучение направлено на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификации по должности служащего «Секретарь-администратор» без изменения уровня образования.

Задача обучения – развитие и формирование общих и профессиональных компетенций по должности Секретарь-администратор».

Количество часов: 222.

Продолжительность обучения – 6 недель.

Форма обучения – очная.

Реализация программы осуществляется на русском языке.

В процессе обучения применяется текущий контроль и промежуточная аттестация. Профессиональное обучение завершается **итоговой аттестацией** в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения «Секретарь-администратор».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и устную проверку теоретических знаний. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей в области делопроизводства и управления персоналом.

Итоговая оценка за квалификационный экзамен определяется общим суммарным количеством баллов, полученных по результатам теоретической и практической части экзамена.

В период подготовки к выпускному квалификационному экзамену проводится консультация за счет специально отведенного на нее времени.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по должности и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных разделов.

Итоговый документ. В результате обучения по образовательной программе лицам, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию на положительную оценку, присваивается квалификация «Секретарь-администратор», что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

В программе используются следующие **сокращения**:

ПК – профессиональная компетенция;

ТЗ – теоретические знания;

ПЗ – практические знания;

СР – самостоятельная работа.

1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

– Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н);

– приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

1.2. Характеристика профессиональной деятельности

Наименование вида профессиональной деятельности – организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Основная цель вида профессиональной деятельности - реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»

(функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		
наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень квалификации
Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	A/01.3	3
		Организация работы с посетителями организации	A/02.3	3
		Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	A/03.3	3

1.3. Планируемые результаты обучения

Обобщенная трудовая функция - Организационное обеспечение деятельности организации

ПК1 - Прием и распределение телефонных звонков организации

Должен владеть	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
	Регистрация поступающих телефонных звонков
	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
Должен 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
Должен знать	Функции, задачи, структура организации, ее связи
	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации
	Этика делового общения
	Правила речевого этикета

	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации

ПК 2 - Организация работы с посетителями организации

Должен владеть	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
	Должен уметь
Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации	
Вести учетные формы, использовать их для работы	
Создавать положительный имидж организации	
Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций	
Применять информационно-коммуникационные технологии	
Обеспечивать конфиденциальность информации	
Должен 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

ПК 3 - Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Должен владеть	Ведение журнала разъездов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
Должен уметь	Составлять и вести учетные документы
	Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
	Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
	Оценивать результаты в рамках поставленных задач
	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
Должен знать	Правила речевого этикета
	Этика делового общения
	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (практическое занятие, консультация, лекция), самостоятельную работу обучающихся, практику, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом.

В процессе реализации образовательной программы осуществляется практическая подготовка обучающихся. Практическая подготовка в рамках учебных разделов организуется путем проведения практических занятий. Практическая подготовка при проведении производственной практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная нагрузка обучающихся представляет собой время, отведенное учебным планом на все виды учебных занятий, самостоятельную (внеаудиторную) работу обучающихся, практику и иные виды учебной деятельности обучающихся по соответствующим элементам образовательной программы.

Виды учебной нагрузки обучающихся, устанавливаемые учебным планом по образовательной программе: теоретические занятия, практические занятия, консультации, самостоятельная работа обучающихся, учебная практика, производственная практика, промежуточная аттестация. Также выделяются академические часы на проведение итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена.

Элементы образовательной программы и виды учебной нагрузки обучающихся раскрываются в учебном плане и календарном учебном графике образовательной программы.

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа (СР)	Форма контроля
1.	Раздел 1. Документационное обеспечение управления и деловая культура	40	16	16	8	Промежуточная аттестация / тестирование
2.	Раздел 2. Информационные технологии	32	12	12	8	Промежуточная аттестация / тестирование
3.	Раздел 3. Делопроизводство	40	13	15	12	Промежуточная аттестация / тестирование
4.	Учебная практика	34	-	34	-	Промежуточная аттестация /

						выполнение практического задания
5	Производственная практика	68	-	68	-	Промежуточная аттестация / выполнение практического задания
6	Консультация	1	1			-
7	Итоговая аттестация	7	-	7	-	Квалификационный экзамен
	ИТОГО	222	42	152	28	

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа (СР)	Форма контроля
1.	<i>Раздел 1. Документационное обеспечение управления и деловая культура</i>	40	16	16	8	<i>Промежуточная аттестация / тестирование</i>
1.1.	Организация машинописного труда	10	4	4	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
1.2.	Теория и техника письма	10	4	4	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
1.3.	Оформление машинописных работ	8	2	4	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
1.4.	Оформление служебных документов	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
1.5.	Этика, профессиональная этика	2	2	-	-	Текущий контроль / Устный опрос
1.6.	Культура делового общения	2	2	-	-	Текущий контроль / Устный опрос
	Промежуточная аттестация по разделу 1. Документационной обеспечение управления и деловая культура	2	-	2	-	Тестирование
2.	<i>Раздел 2. Информационные технологии</i>	32	12	12	8	<i>Промежуточная аттестация / тестирование</i>

2.1.	Современные информационные технологии в секретарском деле	4	2	1	1	Текущий контроль / Выполнение практического задания
2.2.	Информационные технологии для различных видов организационной деятельности	4	2	1	1	Текущий контроль / Выполнение практического задания
2.3.	Информационные технологии, используемые при оформлении текстов	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
2.4.	Информационные технологии, предназначенные для хранения информации	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
2.5.	Использование дополнительных программных средств	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
2.6.	Сетевые информационные технологии	4	2	2	-	Текущий контроль / Выполнение практического задания
	Промежуточная аттестация по разделу 2. Информационные технологии	2	-	2	-	Тестирование
3.	Раздел 3. Делопроизводство	40	13	15	12	Промежуточная аттестация / тестирование
3.1.	Документационное обеспечение управления	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
3.2.	Документация по личному составу	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
3.3.	Технологии делопроизводства	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
3.4.	Номенклатура дел	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
3.5.	Формирование дел	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение практического задания
3.6.	Подготовка дел к последующему хранению и использованию	6	2	2	2	Текущий контроль / Выполнение

						практического задания
3.7.	Работа с конфиденциальными документами	2	1	1	-	Текущий контроль / Выполнение практического задания
	Промежуточная аттестация по разделу 3. Делопроизводство	2	-	2	-	Тестирование
4	Учебная практика	34		34		Промежуточная аттестация / выполнение практического задания
5	Производственная практика	68	-	68	-	Промежуточная аттестация / выполнение практического задания
6	Консультация	1	1	-	-	-
7	Итоговая аттестация	7	-	7	-	Квалификационный экзамен
	ИТОГО	222	42	152	28	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Начало обучения по мере комплектование учебных групп, набор на обучение в течение всего календарного года.

Нормативный срок обучения – 222 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной учебной работы обучающегося, а также практику.

Продолжительность обучения – 6 недель.

Занятия проходят 5 дней в неделю по 7-8 часов в день.

Для всех видов учебной нагрузки обучающихся академический час устанавливается продолжительностью 45 минут, перемены между занятиями не менее 10 минут.

Объем недельной учебной нагрузки обучающихся в часах регламентируется календарным учебным графиком и расписанием организации образовательной деятельности обучающихся по данной образовательной программе и составляет 32-40 академических часов в неделю.

Код	Наименование элемента образовательной программы	Учебные недели и учебная нагрузка обучающихся (в часах)						Всего часов
		Неделя 1	Неделя 2	Неделя 3	Неделя 4	Неделя 5	Неделя 6	
1.	Раздел 1. Документационное обеспечение управления и деловая культура	40						40
2.	Раздел 2. Информационные технологии		32					32
3.	Раздел 3. Делопроизводство			40				40
4.	Учебная практика				34			34
5.	Производственная практика					40	28	68
6	Консультация						1	1
7	Итоговая аттестация						7	7
Всего часов в неделю		40	32	40	34	40	36	222

4. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Документационное обеспечение управления и деловая культура

Цель изучения раздела: сформировать навык у учащихся быстро и безошибочно печатать на клавиатуре компьютера, а также освоить принципы деловой культуры.

В результате изучения раздела формируются следующие компетенции:

<i>Компетенция</i>	<i>Знания</i>	<i>Умения</i>
ПК 1. Прием и распределение телефонных звонков организации ПК 2 - Организация работы с посетителями организации ПК 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Функции, задачи, структура организации, ее связи	Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров
	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
	Этика делового общения	Соблюдать служебный этикет
	Правила речевого этикета	Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
	Требования охраны труда	
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	
	Правила делового общения	
	Правила организации приемов в офисе	
	Правила сервировки чайного (кофейного) стола	
	Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним	
Правила организации приема посетителей		

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Всего часов	ТЗ	ПЗ	СР
1.1.	Организация машинописного труда	10	4	4	2
1.2.	Теория и техника письма	10	4	4	2
1.3.	Оформление машинописных работ	8	2	4	2
1.4.	Оформление служебных документов	6	2	2	2
1.5.	Этика, профессиональная этика	2	2	-	-
1.6.	Культура делового общения	2	2	-	-
	Промежуточная аттестация	2	-	2	-
	Итого	40	16	16	8

Содержание раздела

Тема 1.1. Организация машинописного труда

Теоретические занятия:

Организация рабочего места при машинописных работах. Ознакомление с режимом работы, формами организации труда. Безопасность труда. Правила внутреннего распорядка. Санитарно-гигиенические требования. Требования безопасности труда; электробезопасность. Пожарная безопасность.

Практические занятия:

Основные сведения об устройстве персонального компьютера.

Общие правила работы на персональном компьютере.

Самостоятельная работа:

Оформление реквизитов документов.

Тема 1.2. Теория и техника письма

Теоретические занятия:

«Слепой» десятипальцевый метод печати. Преимущества и возможности. Схема клавиатуры. Основной (второй ряд клавиатуры) ФЫВАПРОЛДЖЭ. верхний ряд клавиатуры ЙЦУКЕНГШЩЗХЪ. Нижний ряд клавиатуры ЯЧСМИТЬБЮ. Четвертый ряд клавиатуры. Знаки препинания. Арабские цифры. Знаки, употребляемые с цифрами. Правила написания и применения римских цифр. Освоение малой цифровой клавиатуры. Изучение английской раскладки клавиатуры. Совершенствование техники письма. Подсчет скорости и процента опечаток. Автоматическая проверка и устранение ошибок. Ряды и зоны клавиатуры. Постановка рук и пальцев. Комплексы упражнений для рук, глаз и др.

Практические занятия:

Выполнение упражнений на постановку пальцев, отработку правильного удара при печатании текстов.

Выполнение упражнений на отработку навыков «слепого» метода письма.

Самостоятельная работа:

Отработка техники письма. Составление схемы клавиатуры с разметкой зон действия каждого пальца.

Выполнение упражнений на постановку пальцев, отработку правильного удара при печатании текстов.

Тема 1.3. Оформление машинописных работ

Теоретические занятия:

Компьютерная подготовка документов. Набор, редактирование и форматирование текста. Технологии оформления документов. Оформление страницы многостраничных документов. Оформление заголовков и подзаголовков. Правила оформления титульного листа. Требования к оформлению машинописных работ. Правила оформления цифровых и табличных работ. Требования к оформлению таблиц в документах.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по оформлению цифровых и табличных работ.

Выполнение упражнений по набору, редактированию и форматированию текстов.

Самостоятельная работа:

Составление и оформление таблиц.

Выполнение машинописных упражнений.

Выполнение упражнений на отработку навыков «слепого» метода письма.

Тема 1.4. Оформление служебных документов

Теоретические занятия:

Состав реквизитов документов. Расположение реквизитов документов. Формуляр - образец. Правила оформления реквизитов документов в соответствии с ГОСТом. Требования к изготовлению бланков документов. Правила оформления служебных документов.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по оформлению реквизитов в соответствии с ГОСТом.

Выполнение упражнений по составлению и оформлению различных видов бланков документов в соответствии с ГОСТом.

Самостоятельная работа:

Выполнение упражнений письма под диктовку.

Отработка скорости и точности письма.

Создание схем расположения реквизитов.

Изучение правил оформления реквизитов документов.

Тема 1.5. Этика, профессиональная этика

Теоретические занятия:

Этика. Ее предмет и назначение. Понятие профессиональной этики. Основные категории профессиональной этики: долг, совесть, честь, достоинство. Нравственная культура и моральная ответственность. Кодекс чести делового человека. Понятие делового этикета. Доброжелательность и вежливость как

основа современного этикета. Нормы, правила поведения и общения в деловой обстановке. Правила приветствия и представления сторон. Прием посетителей. Визитные карточки. Организация и бронирование переговорных комнат, сервировка чайного (кофейного) стола в офисе и приготовление напитков.

Тема 1.6. Культура делового общения

Теоретические занятия:

Виды и цели делового общения. Субординация в деловом общении. Основные требования к деловому разговору. Культура служебного разговора. Психологические основы деловой беседы. Невербальные средства в деловой разговорной практике. Речевой этикет и вежливость. Основные требования к ведению телефонного разговора. Подготовка к служебному телефонному разговору. Композиционные и речевые особенности служебного телефонного разговора. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.

Культура внешнего вида современного делового человека. Деловой костюм. Использование косметических средств и парфюмерии. Манеры поведения.

Раздел 2. Информационные технологии

Цель изучения раздела: научиться пользоваться современными средствами информационных технологий.

В результате изучения раздела формируются следующие компетенции:

<i>Компетенция</i>	<i>Знания</i>	<i>Умения</i>
ПК 1. Прием и распределение телефонных звонков организации ПК 2 - Организация работы с посетителями организации ПК 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Применять информационно-коммуникационные технологии	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
		Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
	Обеспечивать конфиденциальность информации	Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы

Учебно-тематический план раздела

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Всего часов	ТЗ	ПЗ	СР
2.1.	Современные информационные технологии в секретарском деле	4	2	1	1
2.2.	Информационные технологии для различных видов организационной деятельности	4	2	1	1
2.3.	Информационные технологии, используемые при оформлении текстов	6	2	2	2
2.4.	Информационные технологии, предназначенные для хранения информации	6	2	2	2
2.5.	Использование дополнительных программных средств	6	2	2	2
2.6.	Сетевые информационные технологии	4	2	2	-
	Промежуточная аттестация	2	-	2	-
	Итого	32	12	12	8

Содержание раздела

Тема 2.1. Современные информационные технологии в секретарском деле

Теоретические занятия:

Технические устройства и программное обеспечение персонального компьютера. Программное обеспечение для работы секретаря. Система Windows. Задачи и возможности системы. Технология работы в системе.

Практические занятия:

Работа с Системой Windows.

Самостоятельная работа:

Создание презентаций с использованием гиперссылок.

Тема 2.2. Информационные технологии для различных видов организационной деятельности

Теоретические занятия:

Мультимедийные презентации. Программа Power Point. Задачи, характеристика. Правила оформления мультимедийных презентаций. Возможности программы MS Outlook. Ведение календаря. Контакты. Почта. Программа MS Publisher. Возможности программы. Создание публикаций для печати, электронных сообщений, календаря.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по созданию мультимедийных презентаций в программе Power Point.

Выполнение упражнений по работе с программой MS Outlook.

Выполнение упражнений по работе с программой MS Publisher.

Самостоятельная работа:

Создание публикаций для печати и календарей.

Тема 2.3. Информационные технологии, используемые при оформлении текстов

Теоретические занятия:

Краткий обзор возможностей Word. Запуск редактора. Структура окна. Описание элементов окна. Панели инструментов. Справочная система, помощник. Технология работы с текстовыми документами. Ввод текста. Перемещение курсора. Прокрутка документа. Исправление ошибок. Сохранение документа. Закрытие документа. Выход из программы. Открытие документа. Выделение фрагментов текста. Отмена выполненных действий. Удаление текста. Использование буфера обмена для вырезания, копирования и вставки фрагментов текста. Проверка орфографии. Исправление орфографических ошибок. Автозамена. Подбор синонимов. Приемы форматирования. Изменение параметров (атрибутов) шрифта в выделенном фрагменте. Форматирование абзаца. Обрамление абзаца. Нумерация, списки, маркеры. Оформление страницы. Установка полей. Масштабирование документа. Предварительный просмотр документа. Печать документа. Параметры печати. Нумерация страниц и колонтитулы. Поиск и замена в тексте. Использование автотекста. Оформление документа с помощью стилей. Создание и применение стиля. Оформление документа с помощью стилей абзацев. Создание документов с помощью мастеров и шаблонов. Работа с таблицами. Создание простой таблицы. Ввод данных в таблицу. Выделение строк и столбцов. Добавление и удаление строк и столбцов. Простейшие вычисления. Вставка рисунков в документ. Перемещение и изменение размеров рисунков.

Табличный редактор MS Excel. Функциональные возможности и эффективность применения. Табличные процессоры как средство обработки финансово-экономической и статистической информации. Основные термины: электронная таблица, рабочая книга, рабочий лист, ячейка, адрес ячейки, активная ячейка. Табличный процессор Excel. Запуск программы. Элементы окна программы. Панели инструментов. Перемещение По рабочему листу. Ввод данных. Исправление ошибок. Выделение диапазонов ячеек. Сохранение рабочей книги. Отмена действия команд. Справочная система. Открытие рабочей книги. Редактирование рабочего листа: удаление данных в ячейке и диапазоне, вставка и удаление элементов рабочего листа, копирование и перемещение данных. Изменение размеров столбцов и строк. Манипулирование рабочими листами: вставка, удаление, перемещение и копирование рабочих листов. Форматирование текста: выбор шрифта, применение текстовых форматов, выравнивание данных. Оформление рабочих листов и их распечатка. Форматы чисел. Применение заливки и обрамления. Копирование форматов.

Печать рабочего листа. Установка параметров страницы и определение области печати. Предварительный просмотр перед печатью. Выполнение вычислений. Создание формул. Использование ссылок на ячейки: относительные, абсолютные и смешанные ссылки. Поиск и исправление ошибок в формулах. Использование имен ячеек и диапазонов ячеек. Использование функций: список доступных функций, кнопка автосумма, редактирование функций. Создание диаграмм. Типы диаграмм и их использование. Создание диаграмм с помощью Мастера диаграмм. Параметры диаграммы: заголовки, оси, линии сетки, легенда, подписи данных. Перемещение диаграммы и изменение размера диаграммы. Изменение типа диаграммы. Печать диаграмм.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по работе с программой MS Word.

Выполнение упражнений по работе с программой MS Excel.

Самостоятельная работа:

Составление сводных таблиц в программе MS Excel.

Тема 2.4. Информационные технологии, предназначенные для хранения информации

Теоретические занятия:

Технологии перевода бумажных документов в электронную форму. Программа Fine Reader. Функциональные возможности и эффективность применения. Технологии, обеспечивающие безопасность документов. Антивирусные программы. Технологии сжатия информации. Программы архиваторы Win Zip, Win Rar. Технология баз данных. Система Access пакета MS Office. Основные понятия. Проектирование базы данных.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по работе с программой Fine Reader.

Выполнение упражнений по работе с программами Win Zip, Win Rar.

Создание базы данных с именем «Кадровая служба».

Самостоятельная работа:

Создание баз данных.

Тема 2.5. Использование дополнительных программных средств в секретарском деле

Теоретические занятия:

1С: Предприятие. 1С: Кадры. Режимы работы системы. Принципы работы в программе. Программы-переводчики. Справочно-правовая система Консультант Плюс.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по работе с программой 1С: Предприятие. 1С: Кадры.

Выполнение упражнений по работе с программами переводчиками.

Выполнение упражнений по работе в справочно-правовой системе Консультант Плюс.

Самостоятельная работа:

Создание презентаций по заданным темам.
 Выполнение упражнений по работе с программами MS Office.
 Выполнение упражнений по работе в справочно-правовой системе
 Консультант Плюс.

Тема 2.6. Сетевые информационные технологии

Теоретические занятия:

Локальные и глобальные сети. Разновидности локальных сетей, их назначение, общий доступ к информационным ресурсам сети, доступ к информации другого компьютера. Аппаратные ресурсы сети. Основные сведения об Internet. Подключение к Internet. Информационные ресурсы Internet. Средства поиска информации в Internet. Сохранение найденной информации. Этика и безопасность работы в Internet. Электронная почта. Типы электронной почты. Работа с адресной книгой. Создание, отправка и получение сообщений. Информационные технологии, поддерживающие факсимильную связь.

Практические занятия:

Выполнение упражнений с использованием сети Интернет.

Самостоятельная работа:

Работа с таблицами в Microsoft Excel.

Создание презентаций в Microsoft Power Point.

Раздел 3. Делопроизводство

Цель изучения раздела: изучить теоретические основы оформления документов разного вида: нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии.

В результате изучения раздела формируются следующие компетенции:

<i>Компетенция</i>	<i>Знания</i>	<i>Умения</i>
ПК 2 - Организация работы с посетителями организации ПК-3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Составлять и вести учетные документы
		Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
		Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
		Оценивать результаты в рамках поставленных задач
		Осуществлять контроль

		исполнения поручений руководителя сотрудниками
--	--	--

Учебно-тематический план раздела

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Всего часов	ТЗ	ПЗ	СР
3.1.	Документационное обеспечение управления	6	2	2	2
3.2.	Документация по личному составу	6	2	2	2
3.3.	Технологии делопроизводства	6	2	2	2
3.4.	Номенклатура дел	6	2	2	2
3.5.	Формирование дел	6	2	2	2
3.6.	Подготовка дел к последующему хранению и использованию	6	2	2	2
3.7.	Работа с конфиденциальными документами	2	1	1	-
	Промежуточная аттестация	2	-	2	-
	Итого	40	13	15	12

Содержание раздела

Тема 3.1. Документационное обеспечение управления

Теоретические занятия:

Понятие «документооборот», общие принципы организации документооборота, его структура, необходимость учета объема документооборота. Организационные формы работы с документами. Классификация документов. Организационно-правовые документы. Распорядительные документы. Информационно-справочные документы. Структура и общая характеристика документопотоков. Объем документооборота учреждения. Учет количества и качества документов организации. Методы учета и сокращения объема документооборота. Основные этапы работы с документами.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по составлению и оформлению организационно-правовых документов.

Выполнение упражнений по составлению и оформлению распорядительных документов.

Выполнение упражнений по составлению и оформлению информационно-справочных документов.

Самостоятельная работа:

Составление схем классификации документов. Составление схем расположения реквизитов.

Тема 3.2. Документация по личному составу

Теоретические занятия:

Виды документов по личному составу. Личные заявления, характеристики, контракты, приказы по личному составу, трудовые книжки, личные карточки, формы, представления, личные доверенности, расписки. Особенности их оформления. Личные дела. Состав документов личного дела. Требования к оформлению личных документов: анкеты, автобиографии, резюме. Особенности формирования и ведения личных дел, их текущего хранения. Оформление, хранение документов, соблюдение конфиденциальности. Оформление пенсионных документов. Оформление и ведение трудовых книжек. Ведение журнала разъездов работников организации. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по составлению и оформлению документов по личному составу.

Выполнение упражнений по оформлению пенсионных документов.

Выполнение упражнений по оформлению и ведению трудовых книжек.

Самостоятельная работа:

Составление схемы движения документов в учреждении.

Тема 3.3. Технологии делопроизводства

Теоретические занятия:

Документооборот. Организация работы с документами. Маршрутизация входящего документооборота. Технология обработки входящего документа. Регистрация документов. Виды контроля. Значение, принципы и требования к организации контроля исполнения документов в делопроизводстве. Категории документов, подлежащих контролю. Сроки исполнения документов. Обработка исполненных и отправляемых документов. Контроль за исполнением документов.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по организации работы с входящими документами.

Выполнение упражнений по организации работы с исходящими документами.

Выполнение упражнений по организации работы с внутренними документами.

Самостоятельная работа:

Заполнение карточек регистрации документов.

Тема 3.4. Номенклатура дел

Теоретические занятия:

Общие понятия и назначение номенклатуры дел. Виды номенклатуры дел – типовая, примерная и индивидуальная. Структура номенклатуры дел. Составление и оформление номенклатуры дел.

Основные требования к организации хранения исполненных документов в делопроизводстве; нормативные документы, регламентирующие данный этап документооборота. Порядок формирования дел в делопроизводстве, особенности формирования в дела документов отдельных категорий. Порядок заведения дел с начала делопроизводственного года. Папки для формирования дел. Обложка дела, правила оформления реквизитов обложки дела в момент заведения дела. Правила хранения дел в делопроизводстве, сроки хранения дел до их передачи в ведомственный архив. Офисная техника, применяемая при текущем хранении дел. Ответственность за сохранность документов. Порядок выдачи документов и дел во временное пользование.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по составлению и оформлению номенклатуры дел.

Самостоятельная работа:

Составление автобиографии. Составление правил внутреннего распорядка учебного центра на примере типового.

Тема 3.5. Формирование дел

Теоретические занятия:

Нормативные документы для формирования дел. Группировка дел. Оформление обложки дел. Систематизация документов дела.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по формированию дел.

Самостоятельная работа:

Анализ типовых организационно-правовых документов.

Разработка и оформление распорядительных и информационно-справочных документов.

Тема 3.6. Подготовка дел к последующему хранению и использованию

Теоретические занятия:

Экспертиза ценности документов. Сроки хранения документов. Составление описей и сдача дел в архив.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по подготовке дел к последующему хранению.

Самостоятельная работа:

Выполнение упражнений по оформлению пенсионных документов.

Выполнение упражнений по оформлению трудовых книжек.

Тема 3.7. Работа с конфиденциальными документами

Теоретические занятия:

Конфиденциальная информация. Особенности ведения и хранения документов, содержащих конфиденциальную информацию.

Практические занятия:

Выполнение упражнений по подготовке дел к последующему хранению.

Самостоятельная работа:

Выполнение упражнений по формированию и подготовке дел к последующему хранению и использованию.

Учебная практика по должности «Секретарь-администратор»**Цель и планируемые результаты освоения программы практики**

Рабочая программа учебной практики является частью программы профессиональной подготовки по должности «Секретарь администратор» в части освоения организационного обеспечения деятельности организации.

Практика проводится образовательным учреждением с целью овладения обучающимися профессиональных компетенций.

Задачи практики:

– овладение навыками координирующих и обеспечивающих функций.

В результате освоения примерной программы практики обучающийся должен:

уметь	Создавать положительный имидж организации
	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
владеть	Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
	Ведение журнала разъездов работников
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации

Практика проводится на фактическом адресе осуществления образовательной деятельности.

Учебно-тематический план и содержание

№ п/п	Наименование элемента образовательной программы	Содержание	Всего часов	ТЗ	ПЗ
1	Введение. Инструктаж на рабочем месте		2	-	2

2	Ведение журнала разездов работников	Освоение методики ведения журнала разездов, включая регистрацию выездов, возвращение и обработку данных.	5	-	5
3	Координация работы курьеров и водителей организации	изучение принципов координации работы курьерских служб и водителей, включая планирование маршрутов, распределение задач и контроль исполнения.	5	-	5
4	Ведение журнала разездов курьеров организации и маршрутов водителей	освоение методики ведения журнала разездов курьеров и маршрутов водителей, включая регистрацию выездов, возвращение и обработку данных	5	-	5
5	Составление справки о разездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации	изучение принципов составления справок о разездах и маршрутах, включая сбор данных, анализ и представление результатов	5	-	5
6	Основы сервировки чайного (кофейного) стола в офисе	изучение правил и принципов сервировки, включая выбор посуды, столовых приборов, салфеток и скатертей. ознакомление с различными видами посуды и столовых приборов, используемых для сервировки чайного (кофейного) стола, и их особенностями.	4	-	4
7	Правила подачи чая, кофе и прохладительных напитков	изучение способов заваривания чая, приготовления кофе и прохладительных	6	-	6

		напитков, а также правил их подачи.			
8	Промежуточная аттестация		2	-	2
	Итого		34	-	34

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по практике, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений. Текущий контроль проводится в процессе проведения практических работ. Формы и методы текущего контроля разрабатываются образовательным учреждением.

Производственная практика по должности «Секретарь-администратор»

Цель и планируемые результаты освоения программы практики

Рабочая программа производственной практики является частью программы профессиональной подготовки по должности «Секретарь администратор» в части освоения организационного обеспечения деятельности организации.

Практика проводится образовательным учреждением с целью овладения обучающимися профессиональных компетенций.

Задачи практики:

- овладение навыками приема и распределения телефонных звонков организации
- овладение навыками организации работы с посетителями организации
- овладение навыками координирующих и обеспечивающих функций

В результате освоения примерной программы практики обучающийся должен:

уметь	Общаться с посетителями
	Создавать положительный имидж организации
	Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
владеть	Ведение журнала разъездов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей

	Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации
	Регистрация поступающих телефонных звонков
	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону

Практика проводится на фактическом адресе осуществления образовательной деятельности.

Производственная практика также может проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствуют профилю подготовки обучающихся, при наличии соглашения между организацией и учебным центром.

Учебно-тематический план и содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание	Всего часов	ТЗ	ПЗ
1	Инструктаж на рабочем месте		2	-	2
2	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками	освоение методики встречи посетителей, получения первичной информации и помощи в организации их приема, включая регистрацию, предоставление информации и сопровождение.	10	-	10
3	Ведение журнала записи посетителей	изучение принципов ведения журнала записи посетителей, включая регистрацию посещений, обработку данных и анализ посещаемости.	5	-	5
4	Учет посетителей и оформление пропусков	освоение методики учета посетителей и оформления пропусков, включая сбор данных, проверку документов и выдачу пропусков.	5	-	5
5	Содействие оперативному рассмотрению	изучение принципов оперативного рассмотрения просьб и	10	-	10

	просьб и предложений посетителей	предложений посетителей, включая анализ запросов, подготовку ответов и взаимодействие с посетителями.			
6	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации	освоение методики приема и передачи документов посетителей, включая регистрацию документов, проверку подлинности и доставку адресату.	5	-	5
7	Организация и бронирование переговорных комнат	изучение принципов организации и бронирования переговорных комнат, включая выбор помещений, согласование времени и условий аренды	5	-	5
8	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации	освоение методики перенаправления телефонных звонков, включая идентификацию звонящего, определение адресата и переадресацию звонка.	5	-	5
9	Регистрация поступающих телефонных звонков	изучение принципов регистрации поступающих телефонных звонков, включая запись информации о звонке, обработку данных и хранение записей	5	-	5
10	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	освоение методики получения и передачи информации по телефону, включая запрос данных, обработку запросов и предоставление ответов.	10	-	10

11	Промежуточная аттестация	6	-	6
	Итого	68	-	68

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по практике, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля индивидуальных образовательных достижений. Текущий контроль проводится в процессе проведения практических работ. Формы и методы текущего контроля разрабатываются образовательным учреждением.

5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с основной образовательной программой. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения основной общеобразовательной программы.

Текущий контроль успеваемости осуществляется на каждом уроке в пределах учебного времени, отведенного на освоение соответствующих учебных разделов.

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется в целях получения информации: о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности; о правильности выполнения требуемых действий; о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Формы текущего контроля: устный опрос, выполнение практических заданий, самостоятельные работы и т.д. При оценке устных опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Порядок, формы, периодичность, количество обязательных мероприятий при проведении текущего контроля успеваемости обучающихся определяются с учетом основной образовательной программы.

Вопросы для проведения устного опроса.

Тема 1.1.5. Этика, профессиональная этика

Что составляет предмет и назначение этики?

Дайте определение профессиональной этики и укажите, какие основные категории она включает.

В чем состоит сущность понятий долга, совести, чести и достоинства с точки зрения профессиональной этики?

Что такое нравственная культура и как она связана с моральной ответственностью?

Опишите, что представляет собой Кодекс чести делового человека и как его можно применять на практике.

Дайте определение понятия делового этикета, укажите, в чем заключаются его основные принципы и как они проявляются в современном обществе.

Какие нормы, правила поведения и общения следует соблюдать в деловой обстановке?

Опишите правила приветствия и представления в деловом этикете, приведите примеры ситуаций, в которых они применяются.

Каковы правила приема посетителей и как следует оформлять визитные карточки в соответствии с деловым этикетом?

Какие правила необходимо соблюдать при организации и бронировании переговорных комнат?

Укажите, как следует сервировать чайный или кофейный стол в офисе и приготовить напитки в соответствии с правилами делового этикета.

Тема 1.1.6. Культура делового общения

Какие виды делового общения вы знаете и какие цели они преследуют?

Что такое субординация и как она проявляется в деловом общении?

Каковы основные требования к деловому разговору?

В чем заключается культура служебного разговора и каковы ее особенности?

Что представляют собой психологические основы деловой беседы и как их использовать?

Какую роль играют невербальные средства в деловой разговорной практике и как их правильно использовать?

В чем заключаются основные правила речевого этикета и вежливости в деловом общении?

Какие основные требования предъявляются к ведению телефонного разговора?

Как правильно подготовиться к служебному телефонному разговору?

В чем состоят композиционные и речевые особенности служебного телефонного разговора?

Как правильно получать необходимую информацию и передавать санкционированную информацию по телефону?

Каковы особенности культуры внешнего вида современного делового человека?

Как выбрать деловой костюм, соответствующий ситуации и статусу?

Как правильно использовать косметические средства и парфюмерию в деловой среде?

Какие манеры поведения считаются приемлемыми в деловом мире?

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения разделов программы и проводится в виде тестирования. По результатам любого из видов промежуточных испытаний выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Промежуточная аттестация (тестирование) проводится за счет времени, отведенного на соответствующий раздел непосредственно по итогам освоения в соответствии с календарным графиком учебного процесса.

Целями проведения промежуточной аттестации являются: объективное установление фактического уровня освоения образовательной программы и достижения результатов освоения образовательной программы; соотнесение

этого уровня с требованиями профессионального стандарта и квалификационного справочника в отношении должности «Секретарь-администратор».

Оценочные средства

Промежуточная аттестация. Раздел 1. Документационное обеспечение управления и деловая культура. Тестирование.

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Что такое документ?

это какой-либо материальный носитель с информацией, которая обладает определенными реквизитами

это бумажный лист с нанесенным на него печатным текстом

это объект материального мира, который содержит какую-либо информацию, необходимую для рабочего процесса

2. Информация, которая имеет структуру и содержится на носителе – это:

документированная информация

официальный документ

делопроизводство

3. Передача информации, которая содержится в документе, в пространстве и времени – это:

коммуникативная функция документа

социальная функция документа

политическая функция документа

4. Какой из указанных документов приобретает правовую функцию на определенный промежуток времени:

протокол заседания аттестационной комиссии

закон

платежное поручение

5. В чем заключается атрибутивность документа?

в наличии в документе двух составляющих (материальной и информационной), без которых он существовать не может

в его предназначении для передачи в пространстве и времени

в тесной взаимосвязи его отдельных элементов и подсистем, которые обеспечивают его целостность и сохранений свойств при различных внешних изменениях

6. Способность документа повлечь за собой правовые последствия – это его:

юридическая сила

юридическая значимость

достоверность

7. Копия документа – это:

экземпляр, который полностью повторяет содержание подлинника
повторный экземпляр подлинника
его электронная форма

8. Обязательный элемент оформления документа называется:

реквизитом
формуляром
образцом

9. Реквизит, который фиксирует решение лица (согласие или несогласие) по поводу содержания документа, называется:

визой
грифом
резолюцией

10. Резолюция оформляется:

на самом документе или на отдельном листе
только на самом документе
только на отдельном листе

11. От какого лица излагается текст протокола?

от третьего лица множественного числа
от третьего лица единственного числа
от первого лица множественного лица

12. Какие установлены стандартные форматы бланков документов?

A4 и A5
A5 и A3
только A4

13. Левое поле документа должно быть не менее:

20 мм
30 мм
10 мм

14. Какой документ организации нельзя оформить на общем бланке?

письмо
приказ
отчет

15. Какой реквизит организационно-распорядительного документа является переменным?

дата документа

наименование организации

код формы документа

16. При каком варианте оформления реквизита заголовочная часть бланка продлевается до границы правого поля?

при продольном

при центрированном

при флаговом

17. Такой реквизит как эмблема организации:

не может быть размещен на бланке документа, если на нем уже имеется герб РФ или герб одного из субъекта РФ

может заменять реквизит наименования организации

размещается в нижнем поле документа

18. Какой из указанных реквизитов характерен только для бланка служебных писем?

справочные данные об организации

код формы документа

наименование вида документа

19. В каком порядке оформляется адрес в международной переписке?

имя и фамилия адресата, дом, улица, штат (графство), почтовый индекс, страна

имя и фамилия адресата, почтовый индекс, страна, город (штат, графство), улица, дом

имя и фамилия адресата, страна, город (штат, графство), улица, дом, почтовый индекс

20. Что из указанного не содержит в себе резолюция?

слово «Утверждаю»

содержание поручения

фамилию и инициалы исполнителя

21. На каком формате бланка документа может отсутствовать заголовок?

A5

A4

заголовок является обязательным реквизитом для любого формата бланков

22. Если к документу имеется несколько приложений, то они:

нумеруются после слова «Приложение» под текстом

перечисляются через запятую после текста

никак не обозначаются, а просто прилагаются к основному документу

23. Если перед должностью в конце документа ручкой ставится косая черта, приписывается «и.о.» и ставится подпись не того лица, данные которого расшифрованы, то такой документ;

теряет свою юридическую силу

имеет такую же юридическую силу, что и подписанный должностным лицом, чья расшифровка указана
является фальсификатом

24. На какой части копии отправляемого документа проставляется виза?

в нижней части лицевой стороны

в нижней части оборотной стороны

в верхней части лицевой стороны

25. Что понимается под миграцией электронных документов?

их перемещение из одной информационной системы в другую при сохранении их достоверности, целостности, аутентичности и пригодности для дальнейшего использования

их перемещение с одного носителя на другой или конвертация в другой формат

их первичная проверка при поступлении в организацию

26. Плотность документопотока определяется:

соотношением числа документов, которые проходят через конкретный пункт обработки, к единице времени

соотношением количества документов, поступивших в организацию, к аналогичному показателю за прошедший период

числом обработанных организацией документов за все время ее существования

27. Что поднимается под аутентичностью электронного документа?

гарантия соответствия электронного документа заявленному

отсутствию правок в текст электронного документа после его создания

возможность в любой момент установить местонахождение документа и воспроизвести его

28. Документационное обеспечение управления – это:

деятельность, которая имеет своей целью обеспечить функции управления документами

деятельность соответствующих лиц по документообороту, документированию, оперативному хранению, а также использованию документов организации

деятельность работников канцелярии по регистрации входящей и исходящей корреспонденции

**29. Что из указанного не может являться подлинником документа?
копия документа в электронном виде**

первый экземпляр документа

единственный экземпляр документа

30. Какого вида печати не существует?

универсальной

гербовой

простой

**Промежуточная аттестация. Раздел 2. Информационные технологии.
Тестирование.**

Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Автоматизация офиса:

предназначена для решения хорошо структурированных задач, по которым имеются необходимые входные данные и известны алгоритмы и другие стандартные процедуры их обработки

предназначена для удовлетворения информационных потребностей всех сотрудников организации, имеющих дело с принятием решений

первоначально была призвана избавить работников от рутинной секретарской работы

2. Результатом процесса информатизации является создание:

информационного общества

индустриального общества

3. Информационно-поисковые системы позволяют:

осуществлять поиск, вывод и сортировку данных

осуществлять поиск и сортировку данных

редактировать данные и осуществлять их поиск

редактировать и сортировать данные

4. Деловая графика представляет собой:

график совещания

графические иллюстрации

совокупность графиков функций

совокупность программных средств, позволяющих представить в графическом виде закономерности изменения числовых данных

5. В чем отличие информационно-поисковой системы (ИПС) от системы управления базами данных (СУБД)?

в запрете на редактирование данных

в отсутствии инструментов сортировки и поиска

в количестве доступной информации

6. WORD — это...

графический процессор
текстовый процессор
 средство подготовки презентаций
 табличный процессор
 редактор текста

7. ACCESS реализует — ... структуру данных

реляционную
иерархическую
 многослойную
 линейную
 гипертекстовую

8. Front Page — это средство . . .

системного управления базой данных
создания WEB-страниц
 подготовки презентаций
 сетевой передачи данных
 передачи данных

9. Электронные таблицы позволяют обрабатывать ...

цифровую информацию
 текстовую информацию
 аудио информацию
 схемы данных
 видео информацию

10. Структура гипертекста ...

задается заранее
задается заранее и является иерархической
 задается заранее и является сетевой
 задается заранее и является реляционной
 заранее не задается

11. Гипертекст – это...

технология представления текста
 структурированный текст
 технология поиска данных
 технология обработки данных
технология поиска по смысловым связям

12. Сетевая операционная система реализует ...

управление ресурсами сети

протоколы и интерфейсы
управление серверами
управление приложениями
управление базами данных

13. Единицей обмена физического уровня сети является ...

байт
бит
сообщение
пакет
задание

14. (несколько вариантов ответа) Интернет возник благодаря соединению таких технологий, как ...

мультимедиа
гипертекста
информационные хранилища
сетевые технологии
телеконференции
геоинформационные технологии

15. (несколько вариантов ответа) Ресурсы интернета — это ...

электронная почта
телеконференции
компьютеры, еще не подключенные к глобальной сети
каталоги рассылки в среде
FTP-системы

16. (несколько вариантов ответа) URL-адрес содержит информацию о...

типе приложения
местонахождении файла
типе файла
языке программирования
параметрах программ

17. Результатом поиска в интернет является ...

искомая информация
список тем
текст
сайт с текстом
список сайтов

18. Почтовый сервер обеспечивает ... сообщений
хранение почтовых

передачу
 фильтрацию
 обработку
 редактирование

19. В режиме off — line пользователь ...

общается непосредственно с адресатом
 передает сообщение одному адресату
посылает сообщение в почтовый сервер
 передает сообщение нескольким адресатом
 передает сообщение в диалоговом режиме

20. (несколько вариантов ответа) К мультимедийным функциям относятся ...

цифровая фильтрация
 методы защиты информации
 сжатие-развертка изображения
 поддержка «живого» видео
поддержка 3D графики

21. (несколько вариантов ответа) Видеоконференция предназначена для...

обмена мультимедийными данными
 общения и совместной обработки данных
проведения телеконференций
 организации групповой работы
 автоматизации деловых процессов

22. Искусственный интеллект служит для ...

накопления знаний
 воспроизведения некоторых функций мозга
 моделирования сложных проблем
копирования деятельности человека
 создания роботов

23. Достоверность данных — это ...

отсутствие в данных ошибок
 надежность их сохранения
 их полнота
 их целостность
 их истинность

24. Безопасность компьютерных систем — это ...

защита от кражи, вирусов, неправильной работы пользователей, несанкционированного доступа

правильная работа компьютерных систем
 обеспечение бессбойной работы компьютера
 технология обработки данных
 правильная организация работы пользователя

25. Безопасность данных обеспечивается в результате ...

контроля достоверности данных
 контроля искажения программ и данных
 контроля от несанкционированного доступа к программам и данным
технологических средств обеспечения безопасности и организационных средств обеспечения безопасности

26. Система электронного документооборота обеспечивает ...

массовый ввод бумажных документов
управление электронными документами
 управление знаниями
 управление новациями
 автоматизацию деловых процессов

27. Моделирование деятельности сотрудника в электронном документообороте — это ...

имитация деятельности
формализованное описание его деятельности
 реализация бизнес — процессов
 реализация деятельности сотрудника
 организация групповой работы

28. Для изменения электронного документа в системе управления документами задается ...

пароль и право доступа
 имя базы данных
 имя информационного хранилища
идентификатор электронного документа

29. Операция «чистка изображения» в системе массового ввода документов — это удаление ...

пятен и шероховатостей, линий сгиба, других дефектов
 элементов форм
 пересечения букв с элементами форм
 фона

30. Управление знаниями необходимо для...

создания интеллектуального капитала предприятия
 поддержки принятия решений
 преобразования скрытых знаний в явные

создания иерархических хранилищ
создания электронного документооборота

**Промежуточная аттестация. Раздел 3. Делопроизводство.
Тестирование.**

Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Что не относится к учредительным документам юридического лица?

Протокол собрания учредителей
Устав
Учредительный договор

2. Положение о структурном подразделении – это:
правовой акт, который устанавливает статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений или иных органов

правовой акт, который определяет статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности
договор, стороны которого обязуются создать юридическое лицо и устанавливают порядок совместной деятельности по данному факту

3. Датой должностной инструкции является дата:

ее утверждения
ее составления
ознакомления с ней работника

4. Правовой акт, в котором отображается порядок деятельности руководства организации, а равно коллегиального или совещательного органа – это:

регламент
штатное расписание
устав

5. По сфере своего действия распорядительные документы делятся на:

федерального уровня, регионального уровня, правовые акты организаций

коллективные и индивидуальные
правовые акты организаций, правовые акты их структурных подразделений

6. Распоряжение издается:

единолично
коллегиально
в условиях ведомственного регулирования

7. Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это:

выписка

электронная копия

дубликат

8. Не является документом, который инициирует решение:

проект документа

заключение

докладная записка

9. Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

надписью «проект» в верхнем поле справа

проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста

проект оформляется на специальном бланке

10. Какая часть постановления содержит нормативные положения или поручения?

распорядительная

констатирующая

вводная

11. В состав информационно-справочных документов не входит:

указание

докладная записка

сводка.

12. Вид информационно-справочной документации, являющейся способом оперативного информационного обмена между организациями, называется:

перепиской

документацией для служебного пользования

статистической отчетностью

13. Что представляет собой заявление в документообороте организации?

это документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника

это документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника

это документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя

14. Что не является признаком акта?***составление в свободной форме***

установление фактического состояния дел и отражение его в акте
 коллегиальность составления

15. Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

исходящими документами

входящими документами

перепиской

16. Что включает в себя техническое исполнение документа:***подготовку проекта документа, набор и распечатку текста проекта, корректировку содержания документа после согласования, оформление финального варианта документа***

предоставление распечатанного проекта документа руководителю на согласование, устранение неточностей, набор окончательного документа
 составление документа сразу в окончательном варианте, его подписание у руководителя, отправка документа адресату

17. Когда документ является исполненным?***когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена***

как только документу присвоен регистрационный номер

когда документ получен конечным адресатом

18. Какие размеры шрифтов рекомендуется использовать при оформлении документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016?

*№ 12, № 13, № 14**№ 12, № 14, № 16**№ 11, № 12, № 14*

19. Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

регистрационным номером документа

грифом

датой документа

20. Какой формат бумаги используется для изготовления бланков резолюций?

A5, A6

A4, A5

A6, A4

21. Носителем информации является:

материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации

создатель документа

структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота

22. Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера – это:

юридическая значимость документа

юридическая сила документа

аутентичность

23. Типовым сроком исполнения документа называется:

срок исполнения документа согласно нормативно-правовому акту

срок исполнения, который установлен в организационно-распорядительном документе или в резолюции

срок исполнения, установленный сложившимся в организации обычаем

24. Справочник, содержащий сведения о фондах архива и предназначенный для ознакомления с их составом и содержанием – это:

архивный путеводитель

архивный справочник

архивный указатель

25. Унифицированной формой документа является:

формуляр документа определенного вида, который содержит постоянную часть текста

бумажный или электронный шаблон с реквизитами, по которым определяется автор официального документа

реквизит о согласии организации, которая не является автором документа, с его содержанием

26. Какова длина самой длинной строки реквизита при угловом расположении реквизитов?

не более 7,5 см

не более 12,5 см

не более 10 см

27. Реквизит документа – это:

элемент оформления документа

регистрационный номер документа

сведения о дате и исполнителе документа

28. Входящий документ проходит следующие этапы обработки:
сопровождение и доставка с почты, первичная обработка, регистрация, подготовка на доклад, рассмотрение и оформление резолюций, регистрация резолюции, постановка на контроль исполнения, отправка на исполнение, исполнение и контроль за ним, прием исполненного документа, снятие с контроля, помещение исполненного документа в дело, работа с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание

установление конкретного адресата документа в организации, регистрация документа по входящим журналам, передача документа адресату, указанному его в тексте, установление сроков исполнения документа, исполнение документа, проверка результатов исполнения, помещение документа в номенклатурное дело и последующая сдача в архив

регистрация документа по входящей корреспонденции, передача его руководителю для определения исполнителя, передача документа непосредственному исполнителю, контроль за исполнением документа, исполнение документа, прием результатов исполнения руководителем, отметка об исполнении в специальном журнале, сдача документа в архив

29. Предварительный текст документа, который лично готовит исполнитель или соисполнитель документа, это:

проект документа

экземпляр документа

копия документа

30. Делопроизводство – это:

деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов

процедура создания, тиражирования и регистрации входящей и исходящей документации организации

непосредственное создание официальных документов на предприятии

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Освоение учебных разделов теоретической части программы заканчивается тестированием с присвоением каждому обучающемуся результата «зачет / незачет».

Оценивание ответа на зачете осуществляется следующим образом:

Оценка «отлично» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 90 %.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 70 %.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 50 %.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Тест: количество правильных ответов <50 %.

Промежуточная аттестация по учебной практике

1. Создать журнал учета разъездов работников на определенный период времени (например, месяц).

2. Подготовить справку о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей, включающую анализ данных из журналов учета.

3. Разработать рекомендации по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе, учитывая особенности рабочего процесса и предпочтения сотрудников.

Критерии оценивания

1. Создание журнала учёта разъездов работников:

Оценка «отлично» выставляется, если журнал учёта разъездов работников создан в соответствии с требованиями задания, содержит информацию о дате, времени выезда, цели поездки, ФИО работника, маршруте и времени возвращения за указанный период времени.

Оценка «хорошо» ставится, если журнал учёта разъездов работников содержит незначительные неточности в оформлении или неполную информацию о разъездах работников.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если журнал учёта разъездов работников содержит существенные ошибки в оформлении или неполную информацию о разъездах работников, требующую дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если журнал учёта разъездов работников не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

2. Подготовка справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей:

Оценка «отлично» выставляется, если справка о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей подготовлена точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если справка о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей подготовлена точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски в анализе данных.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если справка о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей подготовлена с существенными ошибками или пропусками в анализе данных, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если справка о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

3. Разработка рекомендаций по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе:

Оценка «отлично» выставляется, если рекомендации по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе разработаны точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если рекомендации по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе разработаны точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски в учёте особенностей рабочего процесса и предпочтений сотрудников.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если рекомендации по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе разработаны с существенными ошибками или пропусками в учёте особенностей рабочего процесса и предпочтений сотрудников, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если рекомендации по подаче чая, кофе и прохладительных напитков в офисе не соответствуют требованиям задания или не содержат необходимой информации.

Общая оценка выставляется на основе среднего арифметического оценок за каждое выполненное задание.

Промежуточная аттестация по производственной практике

1. Создать журнал учета посетителей на определенный период времени (например, неделю).

2. Заполнить журнал информацией о посетителях, включая дату, время посещения, цель визита, ФИО посетителя и сотрудника, с которым велась работа.

3. Оформить несколько пропусков для разных типов посетителей (например, для клиентов, партнеров, сотрудников других компаний).

4. Подготовить список документов, которые могут быть переданы посетителями (например, коммерческие предложения, договоры, счета).

5. Составить список доступных переговорных комнат с указанием их вместимости, оборудования и условий бронирования.

6. Составить список сотрудников организации с указанием их должностей и контактных данных.

7. Зарегистрировать несколько звонков с разными сценариями (например, звонок от клиента, звонок от партнера, звонок с запросом информации).

Критерии оценивания

Критерии оценивания выполнения практических заданий:

1. Создание журнала учета посетителей:

Оценка «отлично» выставляется, если журнал учета посетителей создан в соответствии с требованиями задания, содержит информацию о дате, времени посещения, цели визита, ФИО посетителя и сотрудника, с которым велась работа, за указанный период времени.

Оценка «хорошо» ставится, если журнал учета посетителей содержит незначительные неточности в оформлении или неполную информацию о посетителях.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если журнал учета посетителей содержит существенные ошибки в оформлении или неполную информацию о посетителях, требующую дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если журнал учета посетителей не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

2. Заполнение журнала информацией о посетителях:

Оценка «отлично» выставляется, если вся информация о посетителях заполнена точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если информация о посетителях заполнена точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если информация о посетителях заполнена с существенными ошибками или пропусками, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если информация о посетителях не заполнена или содержит грубые ошибки.

3. Оформление пропусков для разных типов посетителей:

Оценка «отлично» выставляется, если пропуски оформлены в соответствии с требованиями задания, содержат всю необходимую информацию и соответствуют типу посетителей.

Оценка «хорошо» ставится, если пропуски оформлены правильно, но содержат незначительные ошибки или пропуски в информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если пропуски оформлены с существенными ошибками или пропусками в информации, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если пропуски не соответствуют требованиям задания или не содержат необходимой информации.

4. Подготовка списка документов, которые могут быть переданы посетителями:

Оценка «отлично» выставляется, если список документов подготовлен точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если список документов подготовлен точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если список документов подготовлен с существенными ошибками или пропусками, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если список документов не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

5. Составление списка доступных переговорных комнат:

Оценка «отлично» выставляется, если список переговорных комнат составлен точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если список переговорных комнат составлен точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски в информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если список переговорных комнат составлен с существенными ошибками или пропусками, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если список переговорных комнат не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

6. Составление списка сотрудников организации:

Оценка «отлично» выставляется, если список сотрудников организации составлен точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если список сотрудников организации составлен точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски в информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если список сотрудников организации составлен с существенными ошибками или пропусками, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если список сотрудников организации не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

7. Регистрация нескольких звонков с разными сценариями:

Оценка «отлично» выставляется, если регистрация звонков выполнена точно и полно, без ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если регистрация звонков выполнена точно, но имеются незначительные ошибки или пропуски в информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если регистрация звонков выполнена с существенными ошибками или пропусками, требующими дополнительных уточнений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если регистрация звонков не соответствует требованиям задания или не содержит необходимой информации.

Общая оценка выставляется на основе среднего арифметического оценок за каждое выполненное задание.

5.2. Итоговая аттестация

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Цель проведения итоговой аттестации: определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям программы, готовности и способности решать профессиональные задачи с последующей выдачей документа о профессиональном обучении.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения по должности «Секретарь-администратор».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и устную проверку теоретических знаний.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

В результате обучения по образовательной программе лицам, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию на

положительную оценку, присваивается квалификация «Секретарь-администратор», что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Квалификация, указываемая в свидетельстве о профессии рабочего, должности служащего, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью или выполнять конкретные трудовые функции, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам профессионального обучения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Учебным центром, самостоятельно устанавливаются образцы выдаваемого свидетельства о профессии рабочего, должности служащего, и определяется порядок их заполнения и выдачи. При определении порядка заполнения, учета и выдачи свидетельства о профессии рабочего, должности служащего в нем также предусматривается порядок заполнения, учета и выдачи дубликата указанного свидетельства.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому учебным центром.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются образовательной организацией на бумажных и (или) электронных носителях.

Содержание квалификационного экзамена

1. Квалификационная практическая работа.

1. Прием и распределение телефонных звонков организации.

Организация – филиал ООО «Уралхимпродукт» в городе Перми, головная организация находится в городе Екатеринбурге. Направление деятельности - оптовая продажа спецодежды и средств индивидуальной защиты. Количество работающих – 10 человек (директор филиала, менеджеры по продажам, бухгалтер, секретарь, работники склада).

Директор филиала в Перми подчиняется директору головной организации.

Директор филиала в Перми – Иванов Андрей Петрович.

Директор головной организации – Сидоров Иван Адреевич.

В настоящий момент директор филиала ООО «Уралхимпродукт» в г. Перми (Андрей Петрович) находится на складе и перенаправить звонок на него секретарь не сможет.

Смоделированная рабочая ситуация: слушатель отвечает на несколько поступающих звонков (от эксперта, находящегося в другом помещении).

Экзаменуемому поступают три звонка со следующими обращениями:

1. Звонок – запрос от потенциального клиента:

Текст задания: «Здравствуйте! Вы продаёте спецодежду? Мы ещё ни разу с вами не работали, какие у вас цены и есть ли в наличии то, что нам надо? Мы хотим купить зимнюю спецодежду с противопожарной нитью в количестве 20 штук. Вы можете нам помочь?»

1. Звонок – запрос от контрагента.

Текст задания: «Здравствуйте! Это компания «Альянс», мы покупали у вас спецодежду в этом году и не можем найти счёт-фактуру от 20 мая этого года. Посмотрите у себя, пожалуйста».

3. Звонок – из вышестоящей организации.

Текст задания: «Здравствуйте! Андрей Петрович на месте? Позвонили из приемной директора «Уралхимпродукт». Сидоров Иван Андреевич хотел с ним поговорить».

Критерии оценивания выпускных квалификационных практических работ:

- оценка «5» (отлично) - обучающийся уверенно и точно владеет приемами работ практического задания, соблюдает требования к качеству производимой работы, умело пользуется оборудованием, инструментами, рационально организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда;

- оценка «4» (хорошо) - владеет приемами работ практического задания, но возможны отдельные несущественные ошибки, исправляемые самим обучающимся, правильно организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда;

- оценка «3» (удовлетворительно) - ставится при недостаточном владении приемами работ практического задания, наличии ошибок, исправляемых с помощью мастера, отдельных несущественных ошибок в организации рабочего места и соблюдении требований безопасности труда;

- оценка «2» (неудовлетворительно) – обучающийся не умеет выполнять приемы работ практического задания, допускает серьезные ошибки в организации рабочего места, требования безопасности труда не соблюдаются.

2. Теоретический устный экзамен по экзаменационным билетам.

БИЛЕТ № 1

1. Роль и функции секретаря-администратора в современной организации.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word информационное письмо.

БИЛЕТ № 2

1. Организация рабочего пространства секретаря-администратора.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word гарантийное письмо.

БИЛЕТ № 3

1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря-администратора.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-рекламацию.

БИЛЕТ № 4

1. Правила ведения телефонных переговоров.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word рекламное письмо.

БИЛЕТ № 5

1. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word сопроводительное письмо.

БИЛЕТ № 6

1. Планирование рабочего времени руководителя.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-запрос.

БИЛЕТ № 7

1. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря-администратора.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-подтверждение.

БИЛЕТ № 8

1. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-извещение.

БИЛЕТ № 9

1. Правила работы с посетителями в приёмной.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-приглашение.

БИЛЕТ № 10

1. Организация командировок руководителя.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе Microsoft Word письмо-напоминание.

Критерии оценивания итоговой аттестации

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан

исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно».

Выставляется обучающемуся:

- усвоившему взаимосвязь основных понятий раздела в их значении для приобретаемой должности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет».

Выставляется обучающемуся

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по разделу и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется обучающемуся,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по должности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется обучающемуся,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Требования к условиям реализации программы включают в себя общесистемные требования, требования к материально-техническому, учебно-методическому обеспечению, кадровым и финансовым условиям реализации программы.

Организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом, с учетом основной программы профессионального обучения. Имеется заключение о соответствии учебного класса требованиям Роспотребнадзора.

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Учебные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой.

Помещения для учебной работы, оснащены мебелью, оборудованием, техническими средствами обучения и дидактическими материалами.

комплект ученической мебели на 3 посадочных места,

комплект учительской мебели на 1 посадочное место,

Маркерная доска – 1 шт.,

МФУ – 2 комплекта,

Ноутбук – 2 шт.

Программное обеспечение Microsoft Office – 2 шт.

Клавиатурный тренажер Stamina-online – 2 шт.

Для организации практики необходимо:

– посуда и столовые приборы;

– электрочайник, кофемашина;

– специализированное программное обеспечение для планирования маршрутов и отслеживания перемещений Яндекс Карты;

– средства связи (телефоны), IP-телефония;

– CRM-система.

6.2. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Преподаватели – требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению

деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Мастер производственного обучения должен иметь среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися. Дополнительное профессиональное образование – профессиональная переподготовка, направленность которой соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися. При отсутствии педагогического образования дополнительное профессиональное педагогическое образование в области профессионального обучения. Обучение по программам повышения квалификации не реже 1 раза в 3 года.

Требования к опыту практической деятельности: обязателен опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися.

6.3. Информационно-методическое обеспечение программы

Используемая литература

1. Ананишнев, В. Имиджелогия и деловой этикет : учебное наглядное пособие / В. Ананишнев. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Московский кластер бизнес-инициатив», 2020. – 53 с. – ISBN 978-5-6042002-2-3. – EDN HUZZPM.

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : Учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 145 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14216-7. – EDN DULKSH.

Рекомендуемая литература

1. Комышев, А. П. Основы документационного обеспечения управления / А.П. Комышев. - М.: Дело и сервис, 2018. - 224 с.

5. Кузнецов, А. А. Защита деловой переписки. Секреты безопасности / А.А. Кузнецов. - М.: Экзамен, 2017. - 240 с.

3. Кузнецова, А. Н. Обучение секретарскому делу. Практическое пособие / А.Н. Кузнецова, Р.Н. Вагенгейм. - Москва: СИНТЕГ, 2014. - 240 с.

6.4. Особенности профессионального обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессиональное обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов проводится с учетом их психофизических особенностей и состояния здоровья. На основе заявлений данных лиц, профессиональное обучение организуется по индивидуальным учебным планам. Содержание профессионального обучения и условия его организации определяются адаптированной образовательной программой. При необходимости,

продолжительность обучения для лиц с ОВЗ или инвалидов может быть увеличена, но не более чем на полгода.

Для обеспечения беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата имеется пандус, кнопка вызова персонала, расширенные дверные проемы.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, при необходимости.

Слабовидящим на лекционных и практических занятиях:

- разрешается использовать диктофон, таблицу Брайля, лингафонное оборудование;
- предоставляется ноутбук с установленными на нем специализированными программами;
- справочная информация дублируется звуковым оповещением;
- имеются указатели, напечатанные рельефно-точечным и укрупненным шрифтами Брайля;
- допускается телесный контакт с другими обучающимися и преподавателем;
- разрешается сопровождение родственником или ассистентом.

Слабослышащим размещаются текстовые материалы занятий, установлен монитор с дублированием субтитров, а также при необходимости материал высылается на электронную почту обучающегося.

Используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья сопровождаются индивидуальными программами реабилитации или абилитации инвалидов.