

Частное профессиональное образовательное учреждение

Учебный центр «Оптимист»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ УЦ «Оптимист»

Е.В. Серов

« 05 » 07 2022г.

ПРИНЯТО

на заседании Педагогического совета

« 05 » 07 2022г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -

Программа профессиональной подготовки/переподготовки по профессии

Код: 203482 «Секретарь-администратор»

(ТРУДОЕМКОСТЬ 320 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ)

форма обучения: очная, заочная, очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Вологда

2022г.

СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКАХ

Организация-разработчик – Частное профессиональное образовательное учреждение Учебный центр «Оптимист» (г. Вологда).

Актуальность дополнительной профессиональной образовательной программы обусловлена рядом факторов, включая:

1. **Спрос на решение стратегически важных задач.**
2. **Востребованность дополнительных компетенций.**
3. **Развитие надпредметных компетенций.**
4. **Технологические изменения.**
5. **Экономические и социально-культурные факторы.**

Таким образом, актуальность дополнительной профессиональной образовательной программы обусловлена необходимостью постоянного обновления знаний и навыков в соответствии с современными требованиями.

1.Пояснительная записка

1. Общая характеристика

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ – программа профессиональной подготовки/переподготовки «Секретарь-администратор» разработана в соответствии с нормами:

— Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Приказ Минпросвещения РФ от 26.08.2020 N 438 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОСНОВНЫМ ПРОГРАММАМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ»;

— Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденного приказом Министерства Просвещения РФ от 14.07.2023 г. № 534;

— Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 г. № 333н);

— требований, указанных в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание (утвержден постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37 с изменениями от 27 марта 2018 г.)

2. Цель и задачи программы

Цель программы: формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности секретаря-администратора в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачи программы:

1. Формирование теоретических знаний в области секретарского дела
2. Развитие практических навыков организационно-управленческой деятельности
3. Освоение современных информационных технологий
4. Формирование навыков делового общения и корпоративной этики

3. Категория обучающихся: Лица, имеющие образование не ниже основного общего и специалисты, желающие сменить профессию, с различным уровнем подготовки и образованием.

4. Характеристика профессиональной деятельности:

– **область профессиональной деятельности**

Область профессиональной деятельности охватывает организационно-административную поддержку руководителя и обеспечение эффективного функционирования административных процессов в организации.

Основные аспекты включают планирование рабочего времени руководителя, организацию приёма посетителей и телефонных переговоров, координацию внутренних и внешних коммуникаций, подготовку и проведение совещаний и деловых мероприятий, ведение деловой переписки, обеспечение материально-технических потребностей офиса, работу с входящей и исходящей документацией, поддержание корпоративных стандартов и делового имиджа организации.

– **основная цель вида профессиональной деятельности**

Основная цель деятельности заключается в обеспечении бесперебойной административной поддержки руководителя и создании оптимальных условий для эффективной работы управленческого звена. Это достигается за счёт грамотного планирования рабочего времени, своевременной обработки входящей информации и корреспонденции, организации деловых коммуникаций, координации взаимодействия подразделений, соблюдения корпоративных стандартов и норм делового этикета, а также контроля исполнения поручений. Реализация этих задач позволяет минимизировать административные риски, повысить продуктивность управленческих процессов и поддерживать высокий уровень делового имиджа организации.

Планируемые результаты обучения:

Слушатель, прошедший программу обучения, должен:

Знать:

1. Нормы и правила делового этикета, стандарты корпоративной культуры и требования к деловому имиджу секретаря-администратора.
2. Принципы планирования и организации рабочего времени руководителя, методы расстановки приоритетов и управления задачами.
3. Правила приёма посетителей и ведения телефонных переговоров, алгоритмы обработки входящих запросов и распределения задач.
4. Требования к оформлению организационно-распорядительной и информационно-справочной документации, стандарты делопроизводства и правила работы с конфиденциальной информацией.
5. Функционал современных информационных технологий и инструментов автоматизации административной работы (СЭД, электронные календари, облачные сервисы, системы бронирования помещений и транспорта).

Уметь:

1. Планировать и координировать рабочий график руководителя, расставлять приоритеты задач и контролировать исполнение поручений.
2. Организовывать приём посетителей и вести телефонные переговоры с соблюдением норм делового этикета и стандартов обслуживания.
3. Подготавливать и оформлять организационно-распорядительную и справочную документацию в соответствии с установленными требованиями.
4. Работать с входящей и исходящей корреспонденцией: принимать, регистрировать, распределять и контролировать сроки исполнения документов.

5. Организовывать совещания, деловые встречи и корпоративные мероприятия, включая подготовку помещений, координацию участников и техническое сопровождение.

6. Обеспечивать материально-технические потребности офиса и рабочего места руководителя, вести учёт расходных материалов и взаимодействовать с поставщиками услуг.

Владеть:

1. Навыками эффективного планирования и тайм-менеджмента, включая работу с электронными календарями и инструментами постановки задач.

2. Умениями вести деловую переписку и телефонные переговоры, применять техники активного слушания и деэскалации конфликтных ситуаций.

3. Навыками работы с системами электронного документооборота, офисными приложениями и облачными сервисами для совместной работы.

4. Способностями к многозадачности, быстрой адаптации к изменяющимся приоритетам и работе в условиях временных ограничений.

5. Навыками организации деловых мероприятий и совещаний, включая подготовку презентаций, раздаточных материалов и протоколов.

6. Умениями соблюдать стандарты корпоративной культуры, поддерживать деловой имидж организации и транслировать корпоративные ценности во взаимодействии с внутренними и внешними клиентами.

7. Навыками работы с конфиденциальной информацией, включая её хранение, передачу и учёт в соответствии с требованиями информационной безопасности.

8. Способностями к самообучению, освоению новых цифровых инструментов и адаптации к изменениям в административных процессах.

– трудовые функции

1. Планирование и координация рабочего времени руководителя, ведение электронного календаря, расстановка приоритетов и контроль исполнения поручений.

2. Организация приёма посетителей, ведение телефонных переговоров, обработка входящих запросов и распределение задач по ответственным лицам.

3. Подготовка и оформление организационно-распорядительной и информационно-справочной документации в соответствии с установленными стандартами.

4. Приём, регистрация, распределение и контроль исполнения входящей корреспонденции и документов.

5. Организация совещаний, деловых встреч и корпоративных мероприятий, включая подготовку помещений, координацию участников и техническое сопровождение.

6. Обеспечение материально-технических потребностей офиса и рабочего места руководителя, ведение учёта расходных материалов, взаимодействие с поставщиками услуг.

7. Ведение деловой переписки, подготовка проектов писем, запросов и ответов, соблюдение норм делового этикета и стандартов оформления документов.
8. Обеспечение соблюдения корпоративных стандартов, поддержание делового имиджа организации и трансляция корпоративных ценностей во взаимодействии с внутренними и внешними клиентами.

Срок обучения (кол-во акад) часов: 320 академических часов.

Режим обучения - пятидневная рабочая неделя, режим 1 акад. часа = 45 минут

Форма обучения - очная, заочная, очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет

Форма итоговой аттестации - экзамен. По окончании обучения лицам, освоившим данную образовательную программу и успешно сдавшим итоговую аттестацию, выдается выпускной документ установленного образца.

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, установленному в ЧПОУ УЦ «Оптимист».

Организационно-педагогические условия реализации программы:

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса.

Реализация Программы обеспечивается наличием материально-технической базы, способствующей проведению всех видов занятий, практики, предусмотренной учебным планом. Состояние материально-технической базы соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Адрес (местоположение) здания: г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512, 505

Учебный класс	Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма с применением ДОТ и электронного обучения
Адрес проведения занятий	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512; по месту нахождения слушателей

Ресурсное обеспечение программы:

Перечень кабинетов, лабораторий соответствует стандарту и сформирован с учетом профиля подготовки слушателей:

1	Блок общепрофессиональных дисциплин	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512
2	Блок профессиональных (специальных) дисциплин	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512
3	Производственная практика (практическое обучение)	Производственные предприятия; учебная лаборатория г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512
4	Экзамен	г.Вологда, ул.Челюскинцев, д.7, 5 этаж, каб. 512

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специальные помещения укомплектованы учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавания, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютеры, звуковые колонки).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, дидактический материал, учебно-методическое пособие. В учебном процессе предусмотрено использование информационных технологий: чтение лекций с использованием слайд-презентаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При обучении в очно-заочной форме с применением ДОТ используется контрольно-обучающая система «Олимпекс-Предприятие» (лицензированный доступ на 20 мест).

Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по Программе: преподаватель должен иметь высшее образование или среднее профессиональное образование и опыт практической работы не менее 2-х лет по соответствующему профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Оценочные материалы промежуточной аттестации представлены в рабочих программах.

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена, который включает в себя выпускную практическую работу и проверку теоретических знаний (тестирование) в пределах квалификационных требований по профессии «Секретарь-администратор» с учетом Профессионального стандарта «Специалист по организационному и

документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 г. № 333н).

К проведению экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

1. Общие сведения

Наименование программы: Программа профессиональной подготовки «Секретарь-администратор»

Срок обучения: 320 акад. часов

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Основание разработки: Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»

2. Цель программы

Подготовка специалистов, владеющих профессиональными компетенциями в области организационно-административной работы и документационного обеспечения управления

3. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Организационно-управленческая деятельность	ПК 1. Осуществлять организационно-техническое обеспечение деятельности руководителя	Организация работы с документами и документооборотом	Вести деловую переписку, работать с оргтехникой	Основы менеджмента организации, правила документооборота
	ПК 2. Организовывать рабочее пространство секретаря	Планирование рабочего времени руководителя	Составлять расписания встреч, координировать работу с помощниками	Требования к организации рабочего места, принципы тайм-менеджмента
	ПК 3. Обеспечивать информационно-документационное сопровождение	Работа с базами данных, архивами	Классифицировать документы, вести делопроизводство	Нормативно-правовая база делопроизводства
Документационное обеспечение	ПК 4. Вести документационное обеспечение управления	Оформление и регистрация документов	Применять стандарты оформления документов	Виды документов, требования к их оформлению

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
	ПК 5. Обеспечивать конфиденциальность информации	Работа с секретными документами	Обеспечивать защиту информации	Методы защиты информации, правила конфиденциальности
	ПК 6. Использовать современные информационные технологии	Работа с программным обеспечением	Владеть офисными программами	Основы работы с ПК, специализированное ПО
Коммуникативная деятельность	ПК 7. Осуществлять деловое общение	Проведение деловых встреч	Вести переговоры, составлять протоколы	Этику делового общения, основы конфликтологии
	ПК 8. Обеспечивать корпоративную культуру	Работа с посетителями	Соблюдать деловой этикет	Правила делового этикета, нормы поведения
	ПК 9. Организовывать мероприятия	Планирование и проведение событий	Координировать работу участников	Основы организации мероприятий
Обеспечение безопасности	ПК 10. Обеспечивать охрану труда	Соблюдение техники безопасности	Применять средства защиты	Нормы охраны труда, правила безопасности
	ПК 11. Работать с нормативно-правовой документацией	Применение правовых норм	Консультировать по правовым вопросам	Законодательную базу, локальные акты

4. Контроль и оценка результатов обучения

Форма итоговой аттестации: Экзамен

Критерии оценки:

1. Владение профессиональными компетенциями
2. Качество выполнения практических заданий
3. Теоретическая подготовка
4. Соблюдение норм профессиональной этики
5. Умение применять полученные знания на практике

5. Структура программы

Теоретическое обучение: 154 акад. часа

Практическое обучение: 150 акад. часов (производственная практика)

Консультации: 4 часа

Итоговая аттестация: 8 часов

6. Условия реализации программы

Материально-техническое обеспечение:

1. Учебные классы
2. Компьютерная техника
3. Оргтехника
4. Программное обеспечение

Кадровое обеспечение:

1. Преподаватели профильных дисциплин
2. Специалисты-практики
3. Мастера производственного обучения

Информационное обеспечение:

1. Учебно-методические материалы
2. Нормативно-правовая документация
3. Справочные материалы

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ УЦ «Оптимист»

Е.В. Серов
«_____» _____ 202__ г

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -
Программа профессиональной подготовки/переподготовки
Код: 203482 «Секретарь-администратор»

Цель: формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и практического опыта по организации работы с документами, осуществлению их текущего хранения и обработке дел для последующего хранения, что соответствует обобщенной трудовой функции, предусмотренной профессиональным стандартом

Категория обучающихся: Лица, имеющие образование не ниже основного общего и специалисты, желающие сменить профессию, с различным уровнем подготовки и образованием.

Общая трудоемкость: 320 акад. час.

Форма обучения: очная, очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

№ п/п	Наименование разделов/предметов	Кол-во часов всего	Виды занятий			Форма контроля
			Лекции	Практическая работа	Самост. работа	
1.	Теоретическое обучение	154				
1.1.	Введение в профессию	8	6	1	1	Дифф. зачет
1.2.	Основы менеджмента организации	16	10	4	2	Дифф. зачет
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	16	10	4	2	Дифф. зачет
1.4.	Охрана труда и техника безопасности	8	6	1	1	Дифф. зачет
1.5.	Документационное обеспечение управления	24	12	6	6	Дифф. зачет
1.6.	Организационное обеспечение управления	30	12	12	6	Дифф. зачет
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12	6	4	2	Дифф. зачет
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	24	12	6	6	Дифф. зачет
1.9.	Психология делового общения. Основы конфликтологии.	8	4	2	2	Дифф. зачет
1.10	Профессиональная этика и деловой этикет	8	6	1	1	Дифф. зачет

	секретаря.					
2.	Производственная практика	154	-	-		
3.	Консультации	4	-	-		
4.	Экзамен	8	-	-		
	ИТОГО:	320				

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -

Программа профессиональной подготовки

Код: 203482 «Секретарь-администратор»

(трудоемкость 320 академических часов)

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	Распределение по месяцам (неделям)									Форма контроля (промеж, итоговая)		
			1 нед	2 нед	3 нед	4 нед	5 нед	6 нед	7 нед	8 нед	9 нед	зачет	Дифф/зачет	Экзамен
1.1.	Введение в профессию	8	8										1	
1.2.	Основы менеджмента организации	16	16										1	
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	16	16										1	
1.4.	Охрана труда и техника безопасности	8		8									1	
1.5.	Документационное обеспечение управления	24		24									1	
1.6.	Организационное обеспечение управления	30		8	22								1	
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12			12								1	
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	24			6	18							1	
1.9.	Психология делового общения. Основы конфликтологии.	8				8							1	
1.10	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	8				8							1	
2.	Производственная практика	154				6	40	40	40	28			1	
3.	Консультации	4								4				
4.	Экзамен	8								8				1
	ВСЕГО	320	40	40	40	40	40	40	40	40				

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Теоретическое обучение

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной программы профессионального обучения по профессии «Секретарь-администратор».

Код	Результат обучения
ПК 1	Осуществлять организационно-техническое обеспечение деятельности руководителя (подготовка рабочего места, организация приема посетителей, координация расписания, обеспечение материально-техническими ресурсами)
ПК 2	Организовывать рабочее пространство секретаря (эргономичное размещение оборудования, соблюдение норм охраны труда, оптимизация рабочих зон)
ПК 3	Обеспечивать информационно-документационное сопровождение (прием, регистрация, распределение входящей корреспонденции, формирование справочно-информационной базы)
ПК 4	Вести документационное обеспечение управления (оформление организационно-распорядительной документации)
ПК 5	Обеспечивать конфиденциальность информации (организация хранения и передачи конфиденциальных данных)
ПК 6	Использовать современные информационные технологии (работа в СЭД, офисных пакетах, системах электронного календаря, облачных сервисах, инструментах автоматизации)
ПК 7	Осуществлять деловое общение (ведение телефонных переговоров, организация деловой переписки, соблюдение норм речевого этикета, разрешение конфликтных ситуаций)
ПК 8	Обеспечивать корпоративную культуру (соблюдение корпоративных стандартов поведения, поддержание делового имиджа организации, трансляция корпоративных ценностей)
ПК 9	Организовывать мероприятия (подготовка помещений, координация участников, обеспечение технического сопровождения, составление протоколов и отчетов)
ПК 10	Обеспечивать охрану труда (соблюдение норм охраны труда и пожарной безопасности, проведение инструктажей, выявление и минимизация профессиональных рисков)
ПК 11	Работать с нормативно-правовой документацией (поиск, анализ и применение актуальных нормативных актов, профессиональных стандартов, локальных документов организации)

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные критерии оценки усвоения теоретического материала
ПК 1. Осуществлять организационно-техническое обеспечение деятельности руководителя (подготовка рабочего места, организация приёма посетителей, координация расписания, обеспечение материально-техническими ресурсами)	Обучающийся объясняет логику подготовки рабочего места руководителя с учётом эргономики и норм охраны труда; обосновывает порядок организации приёма посетителей (регистрация, очередность, зоны ожидания); описывает алгоритмы координации расписания (конфликты времени, приоритеты, перенос встреч); корректно соотносит категории материально-технических ресурсов с потребностями руководителя.
ПК 2. Организовывать рабочее пространство секретаря (эргономичное размещение оборудования, соблюдение норм охраны труда, оптимизация рабочих зон)	Обучающийся называет нормы охраны труда и эргономические требования к рабочему месту секретаря; объясняет принципы зонирования рабочего пространства (приёмная, рабочая зона, хранение документов); обосновывает выбор размещения оборудования с учётом частоты использования и безопасности; описывает меры по минимизации профессиональных рисков (статическая нагрузка, освещение, шум).
ПК 3. Обеспечивать информационно-документационное сопровождение (приём, регистрация, распределение входящей корреспонденции, формирование справочно-информационной базы)	Обучающийся последовательно описывает этапы обработки входящей корреспонденции (приём, регистрация, распределение, контроль исполнения); объясняет назначение справочно-информационной базы и принципы её формирования; обосновывает необходимость контроля сроков исполнения документов; корректно соотносит типы корреспонденции с маршрутами распределения.
ПК 4. Вести документационное обеспечение управления (оформление организационно-распорядительной документации)	Обучающийся называет виды организационно-распорядительной документации (приказы, распоряжения, протоколы) и объясняет требования к их оформлению по ГОСТ; обосновывает необходимость реквизитов и порядка согласования; описывает логику ведения учёта и контроля исполнения документов.
ПК 5. Обеспечивать конфиденциальность информации (организация хранения и передачи конфиденциальных данных)	Обучающийся называет категории конфиденциальной информации и уровни доступа к ней; объясняет принципы организации хранения и передачи конфиденциальных данных (физические носители, электронные каналы, шифрование); обосновывает необходимость разграничения прав доступа и учёта носителей; описывает последствия нарушений режима конфиденциальности.
ПК 6. Использовать современные информационные технологии (работа в СЭД, офисных пакетах,	Обучающийся объясняет назначение и функционал СЭД, электронного календаря и облачных сервисов в работе секретаря; обосновывает выбор

системах электронного календаря, облачных сервисах, инструментах автоматизации)	инструментов автоматизации для рутинных задач; описывает логику интеграции разных цифровых инструментов в единый рабочий процесс; корректно соотносит типы задач с подходящими ИТ-решениями.
ПК 7. Осуществлять деловое общение (ведение телефонных переговоров, организация деловой переписки, соблюдение норм речевого этикета, разрешение конфликтных ситуаций)	Обучающийся описывает алгоритмы ведения телефонных переговоров и деловой переписки с учётом норм речевого этикета; обосновывает выбор стиля и тональности коммуникации в зависимости от адресата; объясняет стратегии разрешения конфликтных ситуаций (активное слушание, фиксация договорённостей).
ПК 8. Обеспечивать корпоративную культуру (соблюдение корпоративных стандартов поведения, поддержание делового имиджа организации, трансляция корпоративных ценностей)	Обучающийся называет элементы корпоративной культуры и стандарты поведения секретаря как «лица» организации; объясняет роль секретаря в поддержании делового имиджа и трансляции корпоративных ценностей; обосновывает необходимость единых стандартов коммуникации и внешнего вида; описывает последствия несоответствия корпоративным нормам.
ПК 9. Организовывать мероприятия (подготовка помещений, координация участников, обеспечение технического сопровождения, составление протоколов и отчётов)	Обучающийся последовательно описывает этапы организации мероприятия (планирование, подготовка, координация, отчётность); обосновывает необходимость технического сопровождения и контроля готовности помещений; объясняет логику составления протоколов и отчётов (фиксация решений, распределение задач, контроль исполнения).
ПК 10. Обеспечивать охрану труда (соблюдение норм охраны труда и пожарной безопасности, проведение инструктажей, выявление и минимизация профессиональных рисков)	Обучающийся называет виды инструктажей по охране труда и порядок их проведения; объясняет требования к соблюдению норм охраны труда и пожарной безопасности в офисе; обосновывает необходимость выявления и минимизации профессиональных рисков; описывает алгоритмы действий в чрезвычайных ситуациях.
ПК 11. Работать с нормативно-правовой документацией (поиск, анализ и применение актуальных нормативных актов, профессиональных стандартов, локальных документов организации)	Обучающийся объясняет порядок поиска и актуализации нормативных документов (базы данных, официальные источники); обосновывает необходимость анализа и интерпретации норм для решения профессиональных задач; описывает логику применения локальных актов организации в повседневной работе; корректно соотносит профессиональные стандарты с функционалом секретаря.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН МОДУЛЯ

№ п/п	Наименование разделов/ предметов	Кол-во часов всего	Виды занятий			Форма контроля
			Лекции	Практи- ческая работа	Самост- работа	
1.1.	Введение в профессию	8	6	1	1	зачет
1.2.	Основы менеджмента организации	16	10	4	2	зачет
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	16	10	4	2	зачет
1.4.	Охрана труда и техника безопасности	8	6	1	1	зачет
1.5.	Документационное обеспечение управления	24	12	6	6	зачет
1.6.	Организационное обеспечение управления	30	12	12	6	зачет
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12	6	4	2	зачет
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	24	12	6	6	зачет
1.9.	Психология делового общения. Основы конфликтологии.	8	4	2	2	зачет
1.10	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	8	6	1	1	зачет
ИТОГО:		154	84	41	29	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК МОДУЛЯ

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	Распределение по месяцам (неделям)									Форма контроля (промеж, итоговая)		
			1 нед	2 нед	3 нед	4 нед	5 нед	6 нед	7 нед	8 нед	9 нед	зачет	Дифф/зачет	Экзамен
1.1.	Введение в профессию	8	8										1	
1.2.	Основы менеджмента организации	16	16										1	
1.3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	16	16										1	
1.4.	Охрана труда и техника безопасности	8		8									1	
1.5.	Документационное обеспечение управления	24		24									1	
1.6.	Организационное обеспечение управления	30		8	22								1	
1.7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12			12								1	
1.8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	24			6	18							1	
1.9.	Психология делового общения. Основы конфликтологии.	8				8							1	
1.10	Профессиональная этика и деловой этикет секретаря.	8				8							1	
	ВСЕГО	154	40	40	40	34								

Всего часов по модулю	154
Количество недель обучения по модулю	3,85 недель

СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО МОДУЛЮ

Код и элемент модуля	Содержание обучения (темы теоретических, практических занятий, лабораторных работ, самостоятельной работы, консультаций (если предусмотрены), наименования видов работ практики)	Вид учебной нагрузки	Количество часов (на каждое занятие, вид работ)
1.1. Введение в профессию	Краткая история секретарского дела	Л	Л – 1 ак.ч. П – 0 ак.ч. СР – 0 ак.ч.
	Функции службы секретариата	Л	Л – 1 ак.ч. П – 0 ак.ч. СР – 0 ак.ч.
	Виды и функции информации	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Виды документов	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 1 ак.ч.
1.2. Основы менеджмента организации	Общая теория управления организацией (предприятием)	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Методы и функции управления организацией	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Технология принятия управленческих решений	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Информационное обеспечение процессов управления	Л / П	Л – 2 ак.ч.

			П – 2 ак.ч СР – 0 ак.ч.
1.3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Локальные нормативные акты организации	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации	Л / П	Л – 4 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
1.4. Охрана труда и техника безопасности	Охрана труда и техника безопасности.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Производственный травматизм. Оказание первой помощи	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
	Правила пожарной безопасности	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
1.5. Документационное обеспечение управления	Документы в управлении	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Классификация организационно-распорядительных документов	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 2 ак.ч.
	Классификация организационно-правовых документов	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.

	Прием и обработка входящих и исходящих документов	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.
1.6. Организационное обеспечение управления	Виды и структура организационного обеспечения управления	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Организация переговоров	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Организация работы с посетителями	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Организация работы руководителя	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 4 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Организация работы с другими сотрудниками организации	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.
1.7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Виды конфиденциальной информации	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Организация работы с конфиденциальными документами	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
1.8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	Информационные объекты и процессы	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Разновидности и классы информации	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Цифровое видео	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч

			СР – 0 ак.ч.
	Информационные технологии и системы	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 2 ак.ч.
	Технологии обработки документов	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 4 ак.ч.
	Технические средства управления	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
1.9. Психология делового общения. Основы конфликтологии	Основы психологии.	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Деловое общение	Л / П / СР	Л – 1 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Основы конфликтологии	Л / П / СР	Л – 1 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
1.10. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	Имидж секретаря	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
	Этика секретаря	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – лекция

П – практическое занятие

СР – самостоятельная работа

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Программа практики направлена на освоение (совершенствование) профессиональных компетенций:

- ПК 1. Осуществлять организационно-техническое обеспечение деятельности руководителя;
- ПК 2. Организовывать рабочее пространство секретаря;
- ПК 3. Обеспечивать информационно-документационное сопровождение;
- ПК 4. Вести документационное обеспечение управления;
- ПК 5. Обеспечивать конфиденциальность информации;
- ПК 6. Использовать современные информационные технологии;
- ПК 7. Осуществлять деловое общение;
- ПК 8. Обеспечивать корпоративную культуру;
- ПК 9. Организовывать мероприятия;
- ПК 10. Обеспечивать охрану труда;
- ПК 11. Работать с нормативно-правовой документацией.

В ходе освоения программы практики обучающийся должен получить практический опыт:

1. Организации рабочего места секретаря в соответствии с требованиями эргономики и охраны труда;
2. Координации рабочего времени руководителя (ведение электронного календаря, согласование встреч, формирование расписания);
3. Приема, регистрации и распределения входящей корреспонденции, формирования номенклатуры дел;
4. Оформления организационно-распорядительной документации;
5. Работы в системе электронного документооборота (СЭД) и офисных приложениях для автоматизации рутинных задач;
6. Организации деловых встреч и мероприятий (подготовка помещения, техническое оснащение, формирование пакета документов для участников);
7. Применения мер по обеспечению конфиденциальности информации и разграничению доступа к данным;
8. Проведения первичного инструктажа по охране труда на рабочем месте и выявления потенциальных рисков;
9. Поиска и анализа актуальных нормативно-правовых актов для решения профессиональных задач.

Уметь:

1. Планировать и распределять задачи в соответствии с приоритетами руководителя;
2. Оформлять входящие, исходящие и внутренние документы в соответствии с установленными стандартами;
3. Регистрировать корреспонденцию и контролировать сроки исполнения документов;
4. Использовать цифровые инструменты (СЭД, CRM, планировщики, облачные хранилища) для организации работы;
5. Вести деловую переписку и телефонные переговоры с соблюдением норм речевого этикета;
6. Организовывать подготовку и проведение деловых мероприятий, вести протоколы совещаний;
7. Применять требования охраны труда и пожарной безопасности в повседневной деятельности;
8. Работать с профессиональными стандартами, локальными актами и законодательными документами.

Место проведения практики:

Учебная практика проводится в партнерских организациях (администрации учреждений, офисы коммерческих компаний, государственные учреждения), предоставляющих условия для отработки профессиональных навыков секретаря-администратора.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Виды работ	Объем часов
Ознакомление с нормативной базой организации, локальными актами, профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»	8
Организация рабочего места секретаря: размещение оборудования, настройка ПО, формирование системы хранения документов	16
Работа с входящей корреспонденцией: прием, регистрация, распределение, формирование номенклатуры дел	16
Оформление организационно-распорядительной документации (приказы, распоряжения, служебные записки)	40
Работа в системе электронного документооборота: создание, согласование, регистрация, контроль исполнения документов	24
Подготовка и организация делового мероприятия: формирование плана, координация участников, техническое обеспечение, ведение протокола	18
Обеспечение конфиденциальности информации: разграничение доступа, правила хранения и передачи данных, работа с персональными данными	8
Анализ ситуации по вопросам охраны труда в организации, выявление и минимизация профессиональных рисков на рабочем месте	8
Поиск, анализ и применение нормативно-правовой документации для решения профессиональных задач	8
Итоговая работа: комплексный кейс по организации рабочего процесса секретаря (подготовка пакета документов, планирование дня руководителя, организация встречи)	8
ВСЕГО (часов)	154

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результаты	Основные показатели оценки результата
ПК 1–3 (организационно-техническое обеспечение, организация рабочего пространства, информационно-документационное сопровождение)	Своевременность и полнота выполнения задач; рациональность организации рабочего места; корректность регистрации и распределения корреспонденции; отсутствие ошибок в планировании расписания руководителя
ПК 4–5 (документационное обеспечение, конфиденциальность информации)	Соответствие оформленных документов требованиям ГОСТ; отсутствие нарушений сроков исполнения документов; соблюдение режима конфиденциальности; корректное разграничение доступа к информации
ПК 6–7 (информационные технологии, деловое общение)	Грамотное использование СЭД и офисных приложений; эффективность применения цифровых инструментов; соблюдение норм делового этикета в переписке и телефонных переговорах; точность передачи информации
ПК 8–9 (корпоративная культура, организация мероприятий)	Соблюдение корпоративных стандартов поведения; поддержание делового имиджа организации; полнота подготовки мероприятий; качество отчетной документации (протоколы, акты)
ПК 10–11 (охрана труда, работа с нормативно-правовой документацией)	Соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности; корректное проведение инструктажей; актуальность используемых нормативных источников; правильность применения норм в профессиональных задачах

Формы отчетности: дневник практики с ежедневными записями, акт выполненных работ по каждому заданию, фотоматериалы выполненных заданий, итоговый отчет с анализом проделанной работы.

Контроль выполнения:

1. Текущая проверка заданий руководителем практики.
2. Промежуточная аттестация по видам деятельности.
3. Итоговая оценка практических навыков.
4. Защита отчета по практике.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Введение в профессию

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- характеризовать эволюцию секретарского дела и современные требования к профессии;
- определять функционал службы секретариата в разных типах организаций;
- классифицировать виды информации и документов, используемых в работе секретаря;
- соотносить тип документа с его назначением и правилами обработки.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные этапы развития секретарского дела в России и за рубежом;
- структуру и функции службы секретариата, взаимодействие с подразделениями;
- классификацию информации по признакам (по степени доступа, срочности, содержанию и пр.);
- типологию документов (организационные, распорядительные, информационно-справочные, кадровые) и их назначение.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение характеризовать профессию, определять функционал секретариата, классифицировать информацию и документы	Корректность выделения ключевых этапов развития профессии; точность описания функций секретариата; безошибочная классификация видов информации и документов; обоснованность соотнесения типа документа с его назначением

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.1. Введение в профессию	Тема 1. Краткая история секретарского дела: Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления. Краткая история секретарского дела.	Л	Л – 1 ак.ч. П – 0 ак.ч. СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Функции службы секретариата: Квалификационная характеристика секретаря-администратора. Роль в структуре организации. Функции секретаря. Функции службы секретариата в организации. Кадровый состав службы секретариата. Роль и место службы секретариата в структуре организации.	Л	Л – 1 ак.ч. П – 0 ак.ч. СР – 0 ак.ч.
	Тема 3. Виды и функции информации: Информация, ее виды и свойства. Функции информации. Требования, предъявляемые к информации, качество информации.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч. СР – 0 ак.ч.
	Тема 4. Виды документов Понятие «Документ». Соотношение понятий «Документ и информация». Информационные уровни документа. Проблемы поиска и трансляции документированной информации. Информационные барьеры. Информационные потоки в организации.	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч. СР – 1 ак.ч.

	Практикум по теме «Введение в профессию» 1. Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления. 2. Отнести заданные квалификационные характеристики к определенной профессии или должности, опираясь на профессиональные стандарты и квалификационные характеристики. 3. Проанализировать текст документа и определить: а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации; б) информационные уровни документа; 4. Проанализировать и соотнести по видам документы: устав, положение, штатное расписание, приказ, распоряжение, указание руководителя, постановление, акт, докладная записка, служебная записка, письмо, ответ на запрос, справка, платежное поручение, счет-фактура, накладная, федеральный закон, дубликат, заверенная копия.		
	Всего		Л – 6 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч. Всего – 8 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

1. Раскройте содержание профессии «секретарь-администратор»: перечислите ключевые роли и зоны ответственности специалиста в современной организации.
2. Назовите не менее пяти профессионально значимых качеств секретаря-администратора и обоснуйте их важность для эффективного взаимодействия с руководителем и коллективом.
3. Опишите эволюцию секретарской профессии в России: выделите 2–3 ключевых исторических этапа и их влияние на современные стандарты работы.
4. Перечислите основные сферы занятости секретаря-администратора и укажите специфику работы в каждой из них (на примере 3–4 типов организаций).
5. Назовите и кратко охарактеризуйте основные профессиональные стандарты и квалификационные требования, предъявляемые к секретарю-администратору.
6. Опишите типичные карьерные траектории секретаря-администратора: от стартовой позиции до смежных управленческих ролей.
7. Раскройте понятие «административная поддержка» и перечислите не менее шести видов задач, которые к ней относятся.
8. Объясните, почему многозадачность и стрессоустойчивость считаются базовыми компетенциями секретаря-администратора, и приведите пример типичной стрессовой ситуации в работе.
9. Назовите три современных тренда, влияющих на трансформацию профессии секретаря-администратора (цифровизация, гибридный формат работы и др.), и поясните их влияние на функционал специалиста

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, путанность в понятиях

2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине
---------------------------	--

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.2. Основы менеджмента организации

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять уровни управления и типы организационных структур (линейная, функциональная, матричная и др.);
- соотносить функции менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) с задачами секретаря;
- выстраивать коммуникационные потоки в организации и определять место секретаря в системе внутренних коммуникаций;
- применять базовые инструменты тайм-менеджмента для планирования рабочего дня руководителя и собственного расписания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные школы и подходы в менеджменте;
- типы организационных структур, их преимущества и недостатки;
- функции и методы управления;
- принципы делегирования полномочий и распределения ответственности;
- основы тайм-менеджмента и методы приоритизации задач.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)		Основные критерии оценки результата
Умение определять организационные структуры, соотносить функции менеджмента с задачами секретаря, выстраивать коммуникации, применять тайм-менеджмент		Корректное описание типов организационных структур и их особенностей; безошибочное соотнесение функций менеджмента с задачами секретаря; грамотное построение коммуникационных схем; эффективное применение методов тайм-менеджмента в смоделированных ситуациях

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.2. Основы менеджмента организации	Тема 1. Общая теория управления организацией (предприятием): Вертикаль и горизонталь в управлении. Типы управленческих структур. Должностные обязанности сотрудников. Организация как система. Определение и общие характеристики организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационно-правовые формы организаций.	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Методы и функции управления организацией: Определение понятий «менеджмент» и «управление». Принципы и методы управления. Функции управления. Руководитель в системе управления. Жизненный цикл организации.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 3. Технология принятия управленческих решений: Циклы процесса управления. Этапы процесса управления. Решения в процессе управления. Подготовка. принятие и реализация решения.	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 4. Информационное обеспечение процессов управления: Классификация информации. Требования к управленческой информации. Информационные процессы в организации. Информационные потоки и информационные системы	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 0 ак.ч.

	Практикум по теме «Основы менеджмента организации». Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями (в бумажном или электронном варианте) любой организации на выбор.		
	Всего		Л – 10 ак.ч. П – 4 ак.ч. СР – 2 ак.ч. Всего – 16 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.2. «Основы менеджмента организации»:

1. Дайте определение понятию «организация» в управленческом контексте и назовите три ключевых признака формальной организации.
2. Перечислите основные функции менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) и поясните, как секретарь-администратор участвует в реализации каждой из них.
3. Опишите типовую организационную структуру компании (линейная, функциональная, матричная) и укажите, в какой из них роль секретаря наиболее значима и почему.
4. Раскройте понятие «делегирование полномочий» и объясните, какую роль секретарь играет в процессе передачи задач от руководителя к исполнителям.

5. Назовите основные уровни управления в организации (высшее, среднее, низовое звено) и опишите специфику взаимодействия секретаря с каждым из них.
6. Объясните, что такое «миссия и цели организации», и приведите пример того, как секретарь может способствовать достижению тактических целей подразделения.
7. Раскройте понятие «управленческое решение» и опишите, как секретарь участвует в подготовке и реализации решений руководителя (на примере 2–3 типовых ситуаций).
8. Перечислите основные виды ресурсов организации (материальные, человеческие, информационные и др.) и укажите, как секретарь обеспечивает доступ руководителя к информационным и административным ресурсам.
9. Объясните, что такое «внутренняя и внешняя среда организации», и приведите по два примера факторов каждой среды, с которыми секретарь сталкивается в работе.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- находить, анализировать и применять актуальные нормативно-правовые акты (НПА) в профессиональной деятельности;
- соотносить требования НПА с локальными актами организации;
- проверять соответствие оформления документов требованиям действующих стандартов;
- применять нормы ФЗ «О персональных данных» при работе с конфиденциальной информацией.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- иерархию нормативных актов в РФ;
- основные НПА, регулирующие документационное обеспечение управления и работу секретаря;
- требования ГОСТ к оформлению организационно-распорядительной документации;
- нормы законодательства о персональных данных и правила их обработки;
- порядок вступления в силу и актуализации НПА.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение находить и применять НПА, проверять соответствие документов стандартам, применять нормы о персональных данных	Полнота и точность подбора НПА для решения профессиональных задач; корректное оформление документов в соответствии с ГОСТ; грамотное применение норм при работе с персональными данными; отсутствие ошибок в интерпретации НПА

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.3. Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	Тема 1 Иерархия и виды нормативно-правовых актов РФ: Определение нормативно-правового акта. Правовая система РФ. Признаки нормативно-правового акта. Нормативно-правовые акты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления. Конституция РФ. Федеральные законы РФ и кодексы. Законы субъектов РФ.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Локальные нормативные акты организации: Понятие. Виды локальных нормативных актов организации. Порядок разработки и их согласования службами.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 3. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления: Виды государственных стандартов в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 4. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации: Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации,	Л / П	Л – 4 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.

	библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" Приказ Росархива "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти". "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Практикум по теме «Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности». 1. Самостоятельный поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс». 2. Поиск заданного текста в нормативно-правовых актах. 3. Работа с классификаторами технико-экономической и социальной информации		
	Всего		Л – 10 ак.ч. П – 4 ак.ч. СР – 2 ак.ч. Всего – 16 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно

пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.3. «Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности»:

1. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность секретаря-администратора (не менее пяти), и кратко укажите сферу регулирования каждого.
2. Объясните, как Трудовой кодекс РФ регулирует рабочее время, отдых и ответственность секретаря, и приведите два примера норм, непосредственно влияющих на его работу.
3. Опишите порядок работы с локальными нормативными актами организации (должностная инструкция, положение о делопроизводстве и др.) и роль секретаря в их применении.
4. Раскройте понятие «юридическая сила документа» и перечислите реквизиты, обеспечивающие её (не менее пяти).
5. Объясните, как законодательство о персональных данных влияет на работу секретаря с кадровой и клиентской документацией.
6. Назовите основные виды организационно-правовых документов (устав, положение, регламент и др.) и укажите, в каких ситуациях секретарь с ними работает.
7. Опишите порядок внесения изменений в распорядительные документы и роль секретаря в этом процессе.
8. Объясните, как нормативные акты регулируют сроки хранения документов, и приведите примеры сроков для трёх типов документов (приказы, переписка, протоколы).

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы

	затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.4. Охрана труда и техника безопасности

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выявлять потенциальные риски и опасные факторы на рабочем месте секретаря;
- применять правила пожарной безопасности и действовать по плану эвакуации;
- оказывать первую помощь при типичных травмах и неотложных состояниях (в пределах компетенции).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные положения трудового законодательства в части охраны труда;
- виды инструктажей и порядок их проведения;
- требования к организации безопасного рабочего места секретаря;
- правила пожарной безопасности и план эвакуации в организации;
- алгоритм действий при чрезвычайных ситуациях и основы оказания первой помощи.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение проводить инструктаж, выявлять риски, действовать при ЧС, оказывать первую помощь	Правильное проведение первичного инструктажа (в рамках компетенции); корректное выявление потенциальных рисков на рабочем месте; безошибочное выполнение алгоритма действий при ЧС; грамотное применение приёмов первой помощи в смоделированных ситуациях

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.4. Охрана труда и техника безопасности	Тема 1. Охрана труда и техника безопасности: Трудовое законодательство и организация работ по охране труда. Обязанности работника и работодателя по соблюдению ОТ и ТБ на предприятии (организации) Общие мероприятия по безопасности труда. Правила электробезопасности. Производственная санитария.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Производственный травматизм. Оказание первой помощи: Причины возникновения травм на производстве, в том числе кладовщиков. Обязательное обучение работников по оказанию первой помощи пострадавшим на производстве. Периодическое обучение. Проведение внепланового обучения. Понятие первой помощи. Законодательство в области оказания первой помощи. Аптечка. Основные состояния, при которых оказывается первая помощь.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
	Тема 3. Правила пожарной безопасности: Причины возникновения пожаров. Правила хранения смазочных и легковоспламеняющихся материалов. Причины пожаров в электрических установках и электрических сетях. Правила поведения в пожаро- и взрывоопасных зонах. Противопожарная	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.

	профилактика. Пожарные посты. Средства пожаротушения. Практикум по теме «Охрана труда и техника безопасности» Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.		
	Всего		Л – 6 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч. Всего – 8 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.4. «Охрана труда и техника безопасности»:

1. Дайте определение понятия «охрана труда» согласно ТК РФ и перечислите основные обязанности работодателя и работника в этой сфере.
2. Опишите типовые опасные и вредные производственные факторы, с которыми сталкивается секретарь (эргономические, психоэмоциональные, физические), и приведите по одному примеру для каждого.
3. Раскройте требования к организации рабочего места секретаря: перечислите не менее пяти параметров (освещение, микроклимат, размещение оборудования и др.) и укажите нормативные значения.
4. Объясните порядок проведения инструктажей по охране труда (вводный, первичный, повторный, внеплановый) и роль секретаря в их документировании.

5. Опишите алгоритм действий секретаря при возникновении чрезвычайной ситуации (пожар, затопление, отключение электроэнергии) и укажите, какие документы регламентируют эти действия.
6. Раскройте правила безопасной эксплуатации офисной техники (компьютер, принтер, МФУ) и перечислите не менее пяти мер предосторожности.
7. Объясните, что такое «профессиональные риски» и «оценка профессиональных рисков», и приведите два примера рисков в работе секретаря с мерами их минимизации.
8. Опишите порядок оказания первой помощи при типичных для офиса травмах (порез, поражение электрическим током, обморок) и укажите, где должна находиться аптечка.
9. Раскройте требования пожарной безопасности в офисе: перечислите не менее пяти обязательных элементов (огнетушители, планы эвакуации, знаки безопасности и др.) и укажите периодичность их проверки.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.5. Документационное обеспечение управления

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- оформлять организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, положения, инструкции) в соответствии с ГОСТ;
- регистрировать входящие, исходящие и внутренние документы, вести журналы регистрации;
- формировать номенклатуру дел и определять сроки хранения документов;
- подготавливать документы к архивному хранению и уничтожению по истечении сроков.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды и классификацию управленческих документов;
- порядок документооборота в организации (входящий, исходящий, внутренний);
- номенклатуру дел и правила её составления;
- сроки хранения документов и порядок их передачи в архив или уничтожения.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение оформлять документы, вести регистрацию, формировать номенклатуру дел, подготавливать документы к архиву	Соответствие оформления документов требованиям ГОСТ; корректное ведение журналов регистрации; грамотное составление номенклатуры дел и определение сроков хранения; правильное оформление документов для архива или уничтожения

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.5. Документационное обеспечение управления	Тема 1. Документы в управлении: Понятие «Документ». Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Классификация организационно-распорядительных документов: Понятие и виды бланков ОРД. Требования к оформлению бланков. Состав реквизитов ОРД. Требования к оформлению реквизитов. Правила составления и оформления распорядительной документации: приказ по основной деятельности, распоряжение. Правила составления и оформления информационно-справочной документации: протокол, акт, письмо, справка, заявление, телефонограмма, факсограмма, сообщение электронной почты, перечень, сводка, заключение, служебная записка, объяснительная записка, докладная записка. Виды писем	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 2 ак.ч.
	Тема 3. Классификация организационно-правовых документов: Правила составления и оформления организационно-правовой документации: правила, положения, инструкции. Понятия.	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.

	Порядок составления. Порядок согласования. Периодичность оформления.		
	Тема 4. Прием и обработка входящих и исходящих документов: Прием и первичная обработка входящих документов. Регистрация документов. Прохождение внутренних документов. Обработка исходящих документов. Контроль исполнения документов. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации. Оперативное хранение документов. Практикум по теме «Документационное обеспечение управления». 1. Составить и оформить должностную инструкцию секретаря-администратора. 2. Составить и оформить приказ по основной деятельности. 3. Составить и оформить письмо на бумажном носителе. 4. Составить и оформить письмо-сообщение электронной почты. 5. Провести классификацию деловых документов и разложить их по папкам в соответствии с этой классификацией. 6. Оформить журнал регистрации входящих документов.	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.
	Всего		Л – 12 ак.ч. П – 6 ак.ч СР – 6 ак.ч.

			Всего – 24 ак.ч.
--	--	--	---------------------

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.5. «Документационное обеспечение управления»:

1. Дайте определение понятия «документ» и «документооборот», и перечислите основные этапы жизненного цикла документа.
2. Раскройте классификацию документов по назначению (организационные, распорядительные, информационно-справочные, кадровые) и приведите по одному примеру для каждого вида.
3. Объясните порядок регистрации входящих, исходящих и внутренних документов и укажите, какие журналы/реестры для этого используются.
4. Раскройте понятие «контроль исполнения документов» и опишите алгоритм постановки документа на контроль, отслеживания сроков и снятия с контроля.
5. Опишите правила формирования дел и подготовки документов к архивному хранению: перечислите этапы и требования к оформлению (подшивка, нумерация, опись).
6. Объясните, как организуется хранение электронных документов, и перечислите не менее пяти требований к их сохранности и доступности.
7. Раскройте понятие «номенклатура дел» и опишите её назначение, структуру и порядок актуализации.
8. Опишите порядок работы с конфиденциальными документами: от регистрации до уничтожения, и укажите, какие отметки и учётные формы для этого применяются.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, путанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.6. Организационное обеспечение управления

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать рабочий день руководителя, согласовывать встречи и формировать расписание;
- организовывать деловые встречи, совещания и командировки (бронирование, подготовка материалов, оформление документов);
- координировать взаимодействие руководителя с подразделениями и внешними контрагентами;
- вести протоколы совещаний и контролировать исполнение поручений.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- методы планирования и организации рабочего времени руководителя;
- порядок организации деловых мероприятий и командировок;
- правила ведения протоколов и контроля исполнения поручений;
- стандарты делового взаимодействия и правила согласования документов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение планировать день руководителя, организовывать мероприятия, координировать взаимодействие, вести протоколы	Эффективное планирование рабочего дня руководителя и согласование встреч; грамотная организация деловых мероприятий и командировок; корректное ведение протоколов и контроль исполнения поручений; чёткая координация взаимодействия руководителя с подразделениями и контрагентами

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.6. Организационное обеспечение управления	Тема 1. Виды и структура организационного обеспечения управления: Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции. Информационное обеспечение управления. Планирование рабочего времени секретаря. Организация рабочего пространства секретаря.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 2. Организация переговоров: Понятие. Виды переговоров. Телефонные переговоры. Основы стенографии. Фиксация переговоров на бумажных и электронных носителях.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 3. Организация работы с посетителями: Организация работы с посетителями в приемной. Учет посетителей и оформление пропусков. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций. VIP персоны. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление горячих и прохладительных напитков	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 4. Организация работы руководителя:	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 4 ак.ч

	Организация командировок руководителя. Заказ билетов. Оформление виз. Планирование рабочего времени руководителя, руководителей.		СР – 1 ак.ч.
	Тема 5. Организация работы с другими сотрудниками организации: Планирование встреч, планерок. Селекторные совещания. Координация работы курьеров и водителей. Координирование работы сотрудников организации. Выявление потребности. Заказ канцелярских товаров. Практикум по теме «Организационное обеспечение управления» 1. Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону» в группах. 2. Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной» в парах. 3. Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса). 4. Сервировка чайного стола (с использованием муляжей продуктов). 5. Спланировать свой рабочий день в офисе. 6. Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря (компоновка оргтехники, расположение стола и т.д)	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 2 ак.ч.

	Всего		Л – 12 ак.ч. П – 12 ак.ч. СР – 6 ак.ч. Всего – 30 ак.ч.
--	--------------	--	--

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.6. «Организационное обеспечение управления»:

1. Раскройте содержание понятия «организационное обеспечение управления» и перечислите основные задачи секретаря в этой сфере.
2. Опишите алгоритм планирования рабочего дня руководителя: от сбора информации до согласования и корректировки плана.
3. Объясните, как секретарь организует приём посетителей: от предварительной записи до сопровождения и фиксации результатов встречи.
4. Раскройте порядок подготовки и проведения совещаний: перечислите этапы, документы (повестка, протокол) и роль секретаря на каждом этапе.
5. Опишите, как секретарь организует командировки руководителя: от подготовки документов до контроля исполнения поручений по итогам поездки.
6. Объясните, как осуществляется координация взаимодействия между подразделениями через секретаря, и приведите три примера типичных задач.
7. Раскройте понятие «резервное время» в планировании и объясните, почему его необходимо закладывать в график руководителя и секретаря.
8. Опишите порядок организации деловых мероприятий (встречи, презентации, приёмы): перечислите этапы и задачи секретаря на каждом из них.

9. Объясните, как секретарь обеспечивает материально-технические потребности офиса (канцелярия, техника, расходные материалы) и взаимодействует с поставщиками.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять уровень конфиденциальности информации и документов;
- применять правила работы с документами, имеющими гриф «Для служебного пользования» и иные ограничительные пометки;
- обеспечивать защиту информации при передаче, хранении и уничтожении документов;
- разграничивать доступ к информации в соответствии с должностными полномочиями.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды конфиденциальной информации и правовые режимы её защиты;
- правила работы с документами ограниченного доступа;
- способы защиты информации (организационные, технические, физические);
- порядок учёта, хранения и уничтожения конфиденциальных документов.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение определять уровень конфиденциальности, работать с документами ограниченного доступа, обеспечивать защиту информации	Правильное определение уровня конфиденциальности информации и документов; корректное применение правил работы с документами ограниченного доступа; грамотное обеспечение защиты информации на всех этапах жизненного цикла документа

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Тема 1. Виды конфиденциальной информации: Понятие «Конфиденциальная информация». Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Персональные данные. Законодательство о защите персональных данных. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна. Оформление соглашения о коммерческой тайне. Определение состава конфиденциальных документов. Документирование конфиденциальной информации	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.
	Тема 2. Организация работы с конфиденциальными документами: Учет конфиденциальных документов. Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи. Потенциальные угрозы информационной безопасности. Хранение конфиденциальных данных. Места для хранения секретной и конфиденциальной информации. Практикум по теме «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации»	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 1 ак.ч.

	1. Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем. 2. Проанализировать заданный документ и определить, к какому виду конфиденциальной информации относятся сведения, содержащиеся в нем. 3. Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации.		
	Всего		Л – 6 ак.ч. П – 4 ак.ч. СР – 2 ак.ч. Всего – 12 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.7. «Конфиденциальное делопроизводство и защита информации»:

1. Дайте определение понятий «конфиденциальная информация», «коммерческая тайна», «персональные данные» и укажите, какие законы их регулируют.
2. Перечислите основные категории конфиденциальных документов в организации и приведите по одному примеру для каждой.

3. Опишите порядок работы с документами, имеющими гриф «Для служебного пользования» или «Конфиденциально»: от получения до уничтожения.
4. Раскройте требования к хранению конфиденциальных документов (физические и электронные носители) и перечислите не менее пяти мер защиты.
5. Объясните, как организуется доступ к конфиденциальной информации: от определения круга лиц до фиксации фактов ознакомления.
6. Опишите порядок передачи конфиденциальных документов между подразделениями и внешними контрагентами и укажите, какие сопроводительные документы для этого используются.
7. Раскройте понятие «утечка информации» и перечислите не менее пяти каналов утечки, актуальных для офиса, с мерами их предотвращения.
8. Объясните, как секретарь участвует в расследовании инцидентов, связанных с нарушением конфиденциальности, и какие документы при этом оформляются.
9. Опишите порядок уничтожения конфиденциальных документов (бумажных и электронных) и укажите, какие акты для этого составляются.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- работать с офисными приложениями (текстовые редакторы, электронные таблицы, презентации) для подготовки документов;
- использовать системы электронного документооборота (СЭД) и корпоративные порталы;
- применять цифровые инструменты для планирования и контроля задач (календари, таск-трекеры, облачные хранилища);
- работать с оргтехникой (МФУ, факсы, телефонные станции) и базовыми средствами связи.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные офисные программы и их функциональные возможности;
- принципы работы СЭД и электронного архива;
- цифровые инструменты для организации работы секретаря;
- правила информационной безопасности при работе с цифровыми данными.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение работать с офисными приложениями, СЭД, цифровыми инструментами, оргтехникой	Эффективное использование офисных программ для подготовки документов; корректная работа в СЭД и корпоративных порталах; грамотное применение цифровых инструментов для планирования и контроля задач; уверенное использование оргтехники и средств связи

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	Тема 1. Информационные объекты и процессы: Этапы развития информатизации. Уровни информационных объектов и процессов. Информационные технологии. Информационные системы. Информационные ресурсы. Базовые технологии. Смешанные технологии. Технологии доступа к данным. Интернет-технологии. Защищенные информационные технологии. Базовые классы АИС. АИС областей применения. Прочие классы АИС. Электронные библиотеки. Хост-службы. Информационные ресурсы Интернет.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Разновидности и классы информации: Понятие. Основные классы информации. Логическая и макетная структура документа. Формат информации.	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 3. Цифровое видео: Основные принципы. Сжатие информации.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 4. Информационные технологии и системы: Понятие. Разновидности. Классы информационных систем. Структура информационных систем.	Л / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 2 ак.ч.

	Тема 5. Технологии обработки документов: Создание документа. Виды программ для изготовления документа. Пакет прикладных программ Microsoft Office. Текстовый процессор Microsoft Word. Табличный процессор Microsoft Excel. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint. Персональный коммуникатор Microsoft Outlook.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 2 ак.ч СР – 4 ак.ч.
	Тема 6. Технические средства управления: Понятие технических средств управления. Классификация технических средств управления. Носители информации. Съёмные носители информации. Электронно-цифровая подпись. Средства составления и изготовления текстовых документов. Средства копирования и оперативного размножения документов. Средства сканирования документов. Средства обработки документов. Средства хранения, поиска и транспортировки документов. Средства электросвязи. Малая оргтехника. Офисная мебель и оборудование. Практикум по теме «Информационные компьютерные технологии и технические средства управления». 1. Напечатать и отредактировать текст в программе Microsoft Word, применяя разные стили форматирования.	Л / П	Л – 2 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 0 ак.ч.

	2. Составить таблицу и диаграмму в программе Microsoft Excel. 3. Подготовить мини-презентацию в программе Microsoft PowerPoint и показать ее на видеопроекторе. 4. Распланировать свое рабочее время на следующую неделю с помощью программы Microsoft Outlook. 5. Произвести печать, сканирование, копирование и ламинирование документа с помощью средств оргтехники.		
	Всего		Л – 12 ак.ч. П – 6 ак.ч. СР – 6 ак.ч. Всего – 24 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.8. «Информационные компьютерные технологии и технические средства управления»:

1. Перечислите основные программные средства, используемые секретарём-администратором (офисные приложения, СЭД, CRM и др.), и укажите назначение каждого.
2. Опишите функционал почты для секретаря: планирование, задачи, контакты и их интеграция в рабочий процесс.
3. Раскройте возможности облачных сервисов для совместной работы с документами и укажите три преимущества их использования.
4. Объясните, как секретарь использует шаблоны в MS Word и Excel для автоматизации рутинных задач, и приведите два примера типовых шаблонов.
5. Опишите порядок работы с электронной подписью (ЭП) и её роль в легитимизации электронных документов.
6. Раскройте принципы работы систем электронного документооборота (СЭД) и перечислите не менее пяти функций СЭД, полезных для секретаря.
7. Объясните, как секретарь использует цифровые календари и планировщики для координации встреч и контроля сроков.
8. Опишите технические средства управления в офисе (телефонная связь, МФУ, системы бронирования, видеоконференцсвязь) и укажите, как секретарь с ними работает.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
1.9. Психология делового общения. Основы конфликтологии

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выстраивать эффективную коммуникацию с руководителем, коллегами и внешними контрагентами;
- применять техники активного слушания и невербальной коммуникации;
- распознавать типы конфликтных ситуаций и выбирать оптимальную стратегию поведения;
- использовать методы деэскалации конфликтов и конструктивного разрешения спорных ситуаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы психологии делового общения и правила эффективной коммуникации;
- типы и причины конфликтов в профессиональной среде;
- стратегии поведения в конфликте (избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество);
- техники управления эмоциями и снижения напряжённости в общении.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение выстраивать коммуникацию, применять техники активного слушания, распознавать и разрешать конфликты	Грамотное построение эффективной коммуникации в различных профессиональных ситуациях; корректное применение техник активного слушания и невербальной коммуникации; правильное распознавание типов конфликтов и выбор оптимальной стратегии поведения; эффективное применение методов деэскалации и разрешения конфликтов

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.9. Психология делового общения. Основы конфликтологии	Тема 1. Основы психологии. Общение: Основы возрастной психологии. Основы профессиональной психологии. Понятие «Общение». Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение. Культура речевого общения. Публичные выступления. Этика и культура поведения. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловой этикет. Внешний облик человека. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитная карточка в деловой жизни. Деловой протокол. Интерьер рабочего помещения. Особенности национальной этики.	Л	Л – 2 ак.ч. П – 0 ак.ч СР – 0 ак.ч.
	Тема 2. Деловое общение: Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Темперамент. Характер и воля. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Эмоции и чувства. Деловые беседы. Деловые	Л / П / СР	Л – 1 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч.

	переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Этика делового общения. Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали». Субординация.		
	Тема 3. Основы конфликтологии: Конфликт и его структура. Нравственно-психологические особенности спора. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Роли и правила поведения в конфликтах. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Практикум по теме «Психология делового общения. Основы конфликтологии» 1. Практикум «Познай себя» (психологическое тестирование). 2. Деловые игры по межличностному общению (в парах, в группах)	Л / П / СР	Л – 1 ак.ч. П – 1 ак.ч. СР – 1 ак.ч.
	Всего		Л – 4 ак.ч. П – 2 ак.ч. СР – 2 ак.ч. Всего – 8 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.9. «Психология делового общения. Основы конфликтологии»:

1. Дайте определение понятиям «деловое общение», «коммуникация», «обратная связь» и укажите их значение в работе секретаря.
2. Перечислите основные каналы и формы делового общения (устное, письменное, невербальное) и приведите по одному примеру их использования секретарём.
3. Раскройте принципы активного слушания и объясните, как секретарь применяет их при приёме посетителей и телефонных переговорах.
4. Опишите типовые барьеры в деловом общении (языковые, эмоциональные, когнитивные) и укажите по одной стратегии преодоления каждого.
5. Объясните, как секретарь управляет конфликтами в офисе: от профилактики до разрешения, и приведите три примера типичных конфликтных ситуаций.
6. Опишите правила ведения телефонных переговоров: от приветствия до завершения разговора, и укажите три типичные ошибки секретаря.
7. Объясните, как невербальные сигналы (мимика, жесты, поза) влияют на восприятие секретаря и приведите три рекомендации по их использованию.
8. Раскройте принципы этичного общения с разными категориями собеседников (руководитель, коллеги, посетители, клиенты) и укажите по одному правилу для каждой.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях

2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине
---------------------------	--

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
1.10. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря

2022 г.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы основной программы профессионального обучения «Секретарь-администратор».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать нормы профессиональной этики и корпоративной культуры;
- применять правила делового этикета при личном и дистанционном общении (телефон, электронная почта, мессенджеры);
- выстраивать профессиональные границы и поддерживать деловой имидж;
- корректно вести деловую переписку и оформлять документы с учётом этических норм.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- принципы профессиональной этики секретаря и нормы служебного поведения;
- правила делового этикета (приветствие, представление, обращение, прощание);
- стандарты деловой переписки и телефонных переговоров;
- требования к внешнему виду и поведению секретаря в профессиональной среде.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные критерии оценки результата
Умение соблюдать этические нормы, применять правила делового этикета, выстраивать профессиональные границы, вести деловую переписку	Соблюдение норм профессиональной этики и корпоративной культуры; корректное применение правил делового этикета в личном и дистанционном общении; грамотное выстраивание профессиональных границ и поддержание делового имиджа; правильное оформление деловой переписки с учётом этических норм

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Содержание обучения	Вид учебной нагрузки	Количество часов
1.10. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря	Тема 1. Имидж секретаря: Имидж секретаря. Внешний вид секретаря. Дресс-код. Корпоративные требования к секретарю.	Л / П / СР	Л – 2 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
	Тема 2. Этика секретаря: Этикет телефонных переговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Практикум по теме «Профессиональная этика и деловой этикет секретаря» Подбор из открытых источников материалов по внешнему виду секретаря.	Л / П / СР	Л – 4 ак.ч. П – 0,5 ак.ч СР – 0,5 ак.ч.
	Всего		Л – 6 ак.ч. П – 1 ак.ч СР – 1 ак.ч. Всего – 8 ак.ч.

Условные обозначения:

Л – Лекция

П – Практика

СР – Самостоятельная работа

Формы аттестации (Промежуточная аттестация)

Для контроля знаний слушателям по результатам освоения материалов по дисциплинам сдается дифференцированный зачет (ответы на вопросы преподавателя согласно пройденным тематикам дисциплин). Дифф/зачет считается успешно сданным при получении положительной оценки.

Оценочные материалы

Перечень вопросов к дифференцированному зачету по дисциплине 1.10. «Профессиональная этика и деловой этикет секретаря»:

1. Дайте определение понятий «профессиональная этика», «деловой этикет», «корпоративная культура» и укажите их взаимосвязь.
2. Перечислите основные принципы профессиональной этики секретаря (конфиденциальность, лояльность, ответственность и др.) и приведите по одному примеру их проявления.
3. Раскройте правила делового дресс-кода для секретаря и объясните, как он влияет на имидж организации.
4. Опишите нормы поведения секретаря в приёмной: от встречи посетителей до завершения визита, и укажите три ключевых правила.
5. Объясните, как секретарь соблюдает субординацию в общении с руководителем и коллегами, и приведите три примера корректных формулировок.
6. Раскройте правила деловой переписки: от структуры письма до тона и стиля, и укажите три типичные ошибки секретаря.
7. Опишите порядок вручения и приёма деловых подарков, и укажите, какие подарки считаются неуместными.
8. Объясните, как секретарь соблюдает этические нормы при работе с конфиденциальной информацией и в ситуациях конфликта интересов.
9. Раскройте принципы гостеприимства в офисе и перечислите не менее пяти действий секретаря, создающих комфортную атмосферу для посетителей.

Критерии оценки знаний.

5 («отлично»)	Условие точного и полного ответа на основной вопрос преподавателя и ответа на дополнительные вопросы (объем ответа, аргументы, умение строить логическое умозаключение)
4 («хорошо»)	Условие правильного ответа на вопрос, допускаются незначительные неточности в ответах, слушатель восполняет свои ответы, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя
3 («удовлетворительно»)	Условие правильного ответа на поставленный вопрос, ответить на дополнительные вопросы

	затрудняется, нечеткость ответов, спутанность в понятиях
2 («неудовлетворительно»)	Неправильный ответ на поставленный вопрос, отказ от ответа по причине незнания вопроса, неуспеваемость по дисциплине

Работа на практических занятиях учитывается при получении оценки на зачете. Результаты промежуточной аттестации учитываются при допуске к итоговой аттестации в форме экзамена.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Общие положения

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки результатов освоения программы профессиональной подготовки «Секретарь-администратор».

2. Контроль и оценка результатов обучения

Результаты обучения (предмет оценивания)	Основные критерии оценки
Организационно-управленческая деятельность	
ПК 1. Осуществление организационно-технического обеспечения	- Точность выполнения поручений руководителя - Грамотность ведения документации - Эффективность организации рабочего процесса - Своевременность выполнения задач
ПК 2. Организация рабочего пространства	- Рациональность организации рабочего места - Соблюдение требований эргономики - Эффективность использования технических средств - Оптимизация рабочего процесса
ПК 3. Информационно-документационное сопровождение	- Полнота обработки информации - Точность классификации документов - Своевременность предоставления данных - Корректность работы с базами данных
Документационное обеспечение	
ПК 4. Ведение делопроизводства	- Правильность оформления документов - Соблюдение сроков документооборота - Точность классификации документации - Грамотность составления текстов
ПК 5. Обеспечение конфиденциальности	- Соблюдение режима секретности - Правильность учета конфиденциальных документов - Эффективность защиты информации - Соблюдение регламентов доступа
ПК 6. Использование информационных технологий	- Владение офисными программами - Эффективность работы с ПО - Скорость обработки информации - Корректность использования технических средств
Коммуникативная деятельность	
ПК 7. Деловое общение	- Корректность ведения деловой переписки - Эффективность проведения переговоров - Соблюдение делового этикета - Качество коммуникации
ПК 8. Корпоративная культура	- Качество организации приема посетителей - Эффективность решения обращений - Соблюдение регламента работы - Культура делового общения
ПК 9. Организация мероприятий	- Качество планирования мероприятий - Эффективность координации участников - Своевременность подготовки - Достижение поставленных целей

Обеспечение безопасности	
ПК 10. Охрана труда	- Соблюдение техники безопасности - Правильность применения средств защиты - Выполнение требований охраны труда - Профилактика производственных рисков
ПК 11. Работа с документацией	- Корректность применения правовых норм - Качество консультирования - Знание законодательной базы - Владение локальными актами

3. Формы контроля

1. **Текущий контроль** (тестирование, практические задания, оценка выполнения работ)
2. **Промежуточная аттестация** (зачет по теоретическому материалу)
3. **Итоговая аттестация** (теоретический экзамен, итоговая практическая работа)

4. Система оценивания

Оценка результатов производится по следующим параметрам:

1. Соответствие требованиям профстандарта
2. Точность и полнота выполнения заданий
3. Соблюдение временных нормативов
4. Качество оформления документации
5. Эффективность решения профессиональных задач

5. Материально-техническое обеспечение

1. Компьютерный класс
2. Оргтехника
3. Нормативно-правовая документация
4. Методические материалы
5. Практические задания

6. Требования к экспертам

1. Высшее образование
2. Знание требований профстандарта
3. Владение методиками оценки квалификации

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ

Слушатели допускаются к итоговой аттестации после изучения дисциплин в объеме, предусмотренном учебным планом программы.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие учебный план в полном объеме.

Экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения. Экзамен предусматривает выпускную практическую работу и проверку теоретических знаний.

Проверка теоретических знаний (1 часть) проводится в форме тестирования. Тест состоит из 30 вопросов, ответить на которые необходимо в течение 30 минут. На прохождение теста отводится три попытки.

Критерии оценки результативности проверки теоретических знаний:

Кол-во правильных ответов	Оценка
25–30 правильных ответов	«отлично»
19–24 правильных ответа	«хорошо»
18–12 правильных ответа	«удовлетворительно»
Менее 12 правильных ответов	«неудовлетворительно»

Защита выпускной практической работы (2 часть)

Защита выпускной практической работы проходит в форме беседы слушателя и аттестационной комиссии, которая оценивает полноту и правильность выполнения практического задания, так же оценивается умение структурированно излагать материал, отвечать на вопросы комиссии, делать выводы.

Результаты экзамена рассматриваются аттестационной комиссией в составе 3 человек (в том числе представители работодателей или их объединений) путем объективной и независимой оценки качества подготовки слушателей.

Итоговая оценка определяется как среднее арифметическое результатов первой и второй части экзамена и выставляется в соответствии с правилами математического округления. По результатам рассмотрения аттестационная комиссия принимает решение об успешном завершении слушателем обучения.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря-администратора современной компании?
 - а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
 - б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
 - в) обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?
 - а) деловая переписка и составление договоров
 - б) организация выставок и встреч с клиентами
 - в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?
 - а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
 - б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
 - в) высокая грамотность, высокая скорость печати

4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?
 - а) резолюция
 - б) устное распоряжение
 - в) специального распоряжения не требуется

5. Как называется документ, которой подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?
 - а) справка
 - б) служебная записка
 - в) акт

6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?
 - а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
 - б) не требуется составлять заголовок к тексту письма
 - в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует

заклучению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?

- а) "Вас ожидает Иван Иванович"
- б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"
- в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

- а) вводная
- б) констатирующая
- в) распорядительная

9. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?

- а) вскрывает и не регистрирует
- б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
- в) не вскрывает и не регистрирует

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

- а) WordPad
- б) Notepad
- в) PowerPoint

11. Выберите правильное утверждение:

- а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором
- б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов
- в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

- а) правовыми актами
- б) распорядительными документами
- в) другой вариант

13. Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного

лица?

- а) должностная инструкция
- б) положение об отделе
- в) приказ

14. С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

- а) "Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

15. Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней
- б) 10 дней
- в) три дня

16. В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

17. Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) ее проставляет руководитель в момент утверждения документа

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

- а) решение
- б) протокол
- в) распоряжение

19. Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

- а) нет
- б) да
- в) по усмотрению секретаря-администратора

20. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?

- а) не позднее дня, следующего за выходным
- б) не позднее дня, предшествующего выходному

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

- а) три листа
- б) пять листов
- в) 10 листов

22. В письменном обращении слова "Господин" и "Госпожа":

- а) пишутся полностью
- б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
- в) всегда сокращаются.

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже
- б) в дательном падеже
- в) в родительном падеже

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех
- б) не более четырех
- в) не более одного

25. Что понимается под термином "кворум"?

- а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания
- б) 1/3 членов коллегиального органа
- в) 1 2 членов коллегиального органа

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

- а) учет
- б) регистрация
- в) другой

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

- а) подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия
- б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч
- в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

28. На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- в) не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа

29. Какой бланк используется при оформлении протокола?

- а) бланк организации
- б) бланк не используется
- в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов
- б) стандартные листы бумаги формата А4
- в) общие бланки

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

- а) документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание
- б) документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция
- в) обзорно-аналитическая и представительская функция

2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря-администратора?

- а) деловая переписка и составление договоров
- б) организация выставок и встреч с клиентами
- в) проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров

3. Что не входит в список профессиональных требований к секретарю-администратору?

- а) совершенное владение современной оргтехникой, мини-АТС, знание ПК
- б) опыт составления пресс-релизов и рекламных текстов
- в) высокая грамотность, высокая скорость печати

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

- а) резолюция
- б) устное распоряжение
- в) специального распоряжения не требуется

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

- а) справка
- б) служебная записка
- в) акт

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

- а) всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей
- б) не требуется составлять заголовки к тексту письма

в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению

7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать (в отношении коллег) ?

а) "Вас ожидает Иван Иванович"

б) "Срочно зайдите к Ивану Ивановичу"

в) "Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу"

8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?

а) вводная

б) констатирующая

в) распорядительная

9. Как секретарь-администратор поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой "лично"?

а) вскрывает и не регистрирует

б) вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует

в) не вскрывает и не регистрирует

10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?

а) WordPad

б) Notepad

в) PowerPoint

11. Выберите правильное утверждение:

а) все поступающие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором

б) поступившие в организацию документы регистрируются секретарем-администратором выборочно, в соответствии с утвержденным перечнем документов

в) из всех поступивших в организацию документов секретарь-администратор регистрирует только те, которые передаются на рассмотрение руководителю

12. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:

а) правовыми актами

б) распорядительными документами

в) другой вариант

13.Какой из документов регламентирует деятельность конкретного должностного лица?

- а) **должностная инструкция**
- б) положение об отделе
- в) приказ

14.С какой фразы не рекомендуется начинать телефонный разговор с партнером или клиентом?

- а) **"Здравствуйте, вас беспокоит компания N (секретарь компании N)"**
- б) "Здравствуйте, с вами говорят из компании N"
- в) "Здравствуйте, секретарь NN из компании N"

15.Какой срок исполнения установлен для писем от организаций?

- а) семь дней
- б) **10 дней**
- в) три дня

16.В каком порядке, согласно правилам документооборота, должна строиться работа с поступающими в компанию документами?

- а) прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - рассмотрение руководителем - исполнение управление в дело
- б) **прием - первоначальная обработка - предварительное рассмотрение - регистрация - рассмотрение руководителей- исполнение - направление в дело**
- в) оформление документа - подписание - регистрация - согласование - утверждение - отправка

17.Каким способом проставляется дата в грифе утверждения документа?

- а) машинописным способом
- б) секретарь проставляет ее от руки после утверждения документа
- в) **ее проставляет руководитель в момент утверждения документа**

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

- а) решение
- б) **протокол**
- в) распоряжение

19.Нужно ли регистрировать письма-напоминания?

- а) нет
- б) да**
- в) по усмотрению секретаря-администратора

20. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, когда необходимо исполнить документ?

- а) не позднее дня, следующего за выходным
- б) не позднее дня, предшествующего выходному**

21. Если для передачи документа используется (-валась) факсимильная связь, какой объем документа считается (-лся) предельно допустимым?

- а) три листа
- б) пять листов**
- в) 10 листов

22. В письменном обращении слова "Господин" и "Госпожа":

- а) пишутся полностью
- б) пишутся полностью при обращении к высокопоставленным лицам
- в) всегда сокращаются (Г-н, Г-жа).**

23. Какую формулировку должен иметь заголовок к тексту протокола?

- а) в предложном падеже
- б) в дательном падеже
- в) в родительном падеже**

24. Сколько адресатов может быть на одном документе?

- а) не более трех
- б) не более четырех**
- в) не более одного

25. Что понимается под термином "кворум"?

- а) минимально необходимое и достаточное количество членов коллегиального органа для начала работы собрания**
- б) 1/3 членов коллегиального органа
- в) 1 2 членов коллегиального органа

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

- а) **учет**
- б) регистрация
- в) другой

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

- а) **подготовить краткий отчет о том, что произошло за неделю его отсутствия**
- б) постараться назначить на первый рабочий день максимум встреч
- в) выделить время на совместный просмотр внешней корреспонденции

28.На этапе первоначальной обработки входящей корреспонденции секретарь-администратор:

- а) не уничтожает конверты, а подшивает их вместе с документами
- б) всегда уничтожает конверты, в дело подшивает только документы
- в) **не уничтожает конверты, если на самом документе недостаточно информации об авторе или характере документа**

29.Какой бланк используется при оформлении протокола?

- а) **бланк организации**
- б) бланк не используется
- в) бланк строгой отчетности

30. Что используется при издании совместных приказов?

- а) бланки приказов
- б) **стандартные листы бумаги формата А4**
- в) общие бланки

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ (для самопроверки)

Номер вопроса	Буквенное обозначение правильного ответа
1.	а
2.	в
3.	б
4.	а
5.	в
6.	а
7.	б
8.	а
9.	в
10.	в
11.	б
12.	б
13.	а
14.	а
15.	б
16.	б
17.	в
18.	б
19.	б
20.	б
21.	б
22.	в
23.	в
24.	б
25.	а
26.	а
27.	а
28.	в
29.	а
30.	б

Форма заданий для выпускной практической работы

Предмет оценивания	Профессиональные компетенции по всем видам деятельности
Объект оценивания	Выпускная практическая работа по выбранной теме
Критерии оценки	- Полнота раскрытия темы - Практическая значимость работы - Соответствие требованиям оформления - Обоснованность выводов - Качество защиты работы
Показатели оценки	- Грамотность изложения материала - Актуальность предложенных решений - Практическая применимость рекомендаций - Уровень теоретической проработки - Качество презентации результатов
Условия выполнения	Место выполнения: самостоятельная работа обучающегося Время выполнения: в течение всего периода обучения Разрешенные материалы: нормативно-правовая документация, методические пособия, интернет-ресурсы

Варианты заданий для выпускной практической работы

Тема работы	Предмет оценивания	Объект оценивания	Критерии оценки	Показатели оценки	Условия выполнения
Охрана труда в работе секретаря-администратора	ПК 10, ПК 11	Полнота и корректность раскрытия нормативных требований по обеспечению безопасных условий труда и профилактике профессиональных рисков в деятельности секретаря-администратора	- Полнота анализа условий труда - Обоснованность мер - Реализуемость рекомендаций	- Соответствие нормативам - Системность подхода - Эффективность решений	- Место: самостоятельная работа - Материалы: нормативная документация, методические пособия
Этикет секретаря, внешний вид секретаря	ПК 7, ПК 8	Обоснованность и системность изложения правил делового этикета и требований к внешнему виду секретаря с учётом современных корпоративных стандартов	- Актуальность требований - Практическая применимость - Полнота охвата	- Структурированность - Соответствие стандартам - Реализуемость	- Место: самостоятельная работа - Материалы: профессиональная литература
Этика делового общения	ПК 7, ПК 9	Глубина анализа этических принципов и норм делового общения, а также корректность приведения примеров их применения в профессиональной практике секретаря	- Глубина проработки - Эффективность рекомендаций - Практическая ценность	- Логичность изложения - Актуальность примеров - Методическая ценность	- Место: самостоятельная работа - Материалы: методические пособия
Организация совещаний и	ПК 3, ПК 9	Точность описания этапов организации совещаний и соответствие изложенных	- Эффективность регламента - Качество протоколов	- Полнота регламента - Четкость формулировок - Реализуемость	- Место: самостоятельная работа

составление протоколов		правил составления протоколов действующим делопроизводственным стандартам	- Практическая значимость		- Материалы: образцы документации
Планирование рабочего дня секретаря	ПК 2, ПК 6	Обоснованность предложенных методов и инструментов планирования рабочего времени секретаря с учётом специфики административной поддержки	- Эффективность системы - Практическая применимость - Обоснованность методов	- Логичность построения - Инновационность - Практическая ценность	- Место: самостоятельная работа - Материалы: методики тайм-менеджмента
Виды офисов и технические средства управления	ПК 6, ПК 1	Полнота классификации типов офисных пространств и релевантность описания технических средств, применяемых для организации управленческой деятельности	- Полнота анализа - Обоснованность решений - Экономическая эффективность	- Техническая грамотность - Системность подхода - Реализуемость	- Место: самостоятельная работа - Материалы: техническая документация
Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	ПК 5, ПК 11	Корректность раскрытия правовых и организационных мер по обеспечению конфиденциальности информации и ведению конфиденциального делопроизводства	- Надежность системы - Соответствие нормативам - Эффективность мер	- Полнота охвата - Актуальность решений - Реализуемость	- Место: самостоятельная работа - Материалы: нормативные акты
Деловые письма, виды деловых писем	ПК 4, ПК 7	Точность классификации видов деловых писем и соответствие приведённых примеров требованиям	- Полнота классификации - Практическая применимость - Методическая ценность	- Структурированность - Актуальность примеров - Практическая значимость	- Место: самостоятельная работа - Материалы: образцы документов

		официально-делового стиля и ГОСТ			
Правила ведения телефонных переговоров	ПК 7, ПК 8	Системность изложения правил телефонного этикета и обоснованность рекомендаций по эффективному ведению деловых телефонных разговоров	- Полнота охвата ситуаций - Практическая применимость - Эффективность рекомендаций	- Структурированность - Актуальность примеров - Практическая ценность	- Место: самостоятельная работа - Материалы: методические рекомендации
Работа секретаря- администратора в дистанционном формате	ПК 6, ПК 9	Полнота описания особенностей организации труда секретаря в удалённом режиме, включая инструменты коммуникации и контроля задач	- Полнота модели - Техническая реализуемость - Эффективность	- Системность подхода - Технологическая грамотность - Практическая применимость	- Место: самостоятельная работа - Материалы: IT- документация
Организация командировок и деловых поездок руководителя	ПК 9, ПК 1	Корректность изложения алгоритма организации командировок, включая документальное оформление, логистику и сопутствующие административные процедуры	- Полнота регламента - Эффективность решений - Практическая значимость	- Логичность построения - Реализуемость - Экономическая обоснованность	- Место: самостоятельная работа - Материалы: нормативные документы

Общие требования к выполнению заданий:

- Объем работы: 25-35 страниц
- Структура: введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения
- Оформление по установленным стандартам
- Защита перед комиссией
- Обязательное наличие практической части
- Сроки сдачи: согласно учебному плану

Порядок защиты:

- Презентация работы
- Ответы на вопросы комиссии
- Демонстрация практических результатов
- Оценка по итогам защиты

Критерии оценки

1. Соответствие нормативной базе и профессиональным стандартам

Оценивается, насколько содержание работы соответствует действующим нормативным актам, правилам, ГОСТам и требованиям профессионального стандарта.

Показатели: наличие ссылок на актуальные нормативные документы; корректное применение терминов и определений; соблюдение установленных форм и регламентов.

Типичные ошибки: использование устаревших нормативов; несоответствие форм документов установленным образцам; нарушение терминологии.

2. Полнота и системность решения профессиональной задачи

Оценивается, насколько полно раскрыта тема и учтены все значимые аспекты профессиональной деятельности.

Показатели: охват всех этапов и компонентов задачи (например, планирование, реализация, контроль); логическая последовательность изложения; отсутствие существенных пробелов в описании процедур.

Типичные ошибки: фрагментарное описание процесса; пропуск ключевых этапов; отсутствие взаимосвязи между элементами решения.

3. Обоснованность и аргументированность решений

Оценивается, насколько предложенные решения подкреплены аргументами, расчетами или примерами.

Показатели: наличие обоснования выбора методов, форм, технологий; ссылки на практический опыт или методические рекомендации; логические связи между проблемой и предлагаемым решением.

Типичные ошибки: декларативные утверждения без доказательств; выбор решений «по интуиции» без объяснения причин; отсутствие связи между выявленными проблемами и предложенными мерами.

4. Практическая применимость и реализуемость

Оценивается, насколько предложенные решения можно внедрить в реальных условиях работы.

Показатели: учет ресурсных ограничений (бюджет, персонал, оборудование); описание конкретных шагов по внедрению; наличие форм документов, инструкций, регламентов, готовых к использованию.

Типичные ошибки: предложения, требующие нереалистичных затрат; отсутствие плана внедрения; разработка документов, не учитывающих специфику организации.

5. Качество оформления и структурированность материалов

Оценивается, насколько грамотно и удобно оформлены результаты работы.

Показатели: четкая структура документа (введение, основная часть, выводы, приложения); единообразие оформления таблиц, списков, ссылок; читаемость и наглядность схем, форм, инструкций.

Типичные ошибки: хаотичная структура; несоответствие оформления требованиям; нечитаемые или противоречивые схемы и таблицы.

6. Самостоятельность выполнения работы

Оценивается степень самостоятельности обучающегося при выполнении задания.

Показатели: оригинальность подхода к решению задачи; отсутствие дословного копирования нормативных текстов без переработки; наличие собственных выводов и рекомендаций.

Типичные ошибки: механическое копирование нормативных актов; использование чужих работ без переработки; отсутствие собственных выводов.

7. Соблюдение сроков и регламента выполнения

Оценивается, насколько своевременно и в полном объеме выполнены требования к работе.

Показатели: сдача работы в установленный срок; соответствие объему и составу материалов, предусмотренному заданием; выполнение всех обязательных элементов (например, наличие приложений, пояснительной записки).

Типичные ошибки: нарушение сроков сдачи; неполный комплект документов; отсутствие обязательных элементов работы.

Шкала оценки

«Отлично» – работа полностью соответствует всем критериям; решения обоснованы, системны и реализуемы; оформление безупречное; работа выполнена самостоятельно и в срок.

«Хорошо» – работа в целом соответствует критериям, но есть 1–2 недочета (например, недостаточно раскрыт один аспект или есть небольшие погрешности в оформлении); решения в основном реализуемы.

«Удовлетворительно» – работа частично соответствует критериям; есть существенные пробелы в обосновании или реализуемости решений; оформление имеет заметные недостатки; требуется внешняя корректировка.

«Неудовлетворительно» – работа не соответствует ключевым критериям; решения необоснованны или нереализуемы; оформление не соответствует требованиям; работа выполнена с грубыми нарушениями или не в срок.

НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА ОБУЧЕНИЯ

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации.
6. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
9. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
10. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.
11. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
12. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
13. Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 № 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации".
14. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
15. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
16. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
17. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
18. ОК 011-2016 «Общероссийский классификатор управленческой документации».

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Басаков М.И. Азбука секретарского дела / М.И. Басаков. – Москва: Феникс, 2014. – 193 стр.
2. Бортников В.И., Михайлова Ю.Н. Документная лингвистика: учеб.-метод. пособие / В. И. Бортников, Ю. Н. Михайлова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 132 с.
3. Венделева М.А., Вертакова Ю.В. Информационные технологии управления. /М.А. Венделева, Ю.В. Вертакова – Санкт-Петербург: Юрайт, 2016. – 462 стр.
4. Гугуева Т.А. Конфиденциальное делопроизводство / Т.А. Гугуева. – Москва: Альфа-М, 2017 – 192 стр.
5. Девисилов В. А. Охрана труда: учебник / В.А. Девисилов — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. — 448 с.
6. Капкан, М. В. Деловой этикет: учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.
7. Корнеев И.К., Ксандопуло Г.И. Технические средства управления. Учебник / И.К. Корнеев, Г.И. Ксандопуло. – Москва: Инфра-М, 2012 – 200 стр.
8. Кузнецов И.Н. Делопроизводство. Учебно-справочное пособие – И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2019 – 405 стр.
9. Ленкевич Л.А. Секретарь-референт. Секретарское дело: учеб. пособие / Л.А. Ленкевич. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. —80 с.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Информационно-правовой портал «Гарант ру» (<https://www.garant.ru/>)
3. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
4. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)
5. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
6. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)
7. Интернет-журнал «Секрет фирмы» (<https://secretmag.ru/>)
8. Персональный журнал руководителя «Генеральный директор» (<https://www.gd.ru/>)