

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Сызранский политехнический колледж»
(ГБПОУ «СПК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «СПК»
О.Н. Шиляева
«01» сентября 2022 г.

**Основная программа профессионального обучения
по должности Секретарь-администратор
(профессиональная подготовка)
с учетом стандартов Ворлдскиллс Россия
по компетенции «Документационное обеспечение управления и
архивоведение»**

Сызрань, 2022

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
по Основной программе профессионального обучения по должности
Секретарь-администратор (профессиональная подготовка) с учетом
стандартов Ворлдскиллс Россия по компетенции «Документационное
обеспечение управления и архивоведение»

Нормативную правовую основу разработки рабочей образовательной программы профессионального обучения (далее программа) составляют:

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации (Минпросвещения России) от 26 августа 2020 г. №438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 2 июля 2013 г. N513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение";

Разъяснения по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования (Утверждены Директором Департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки Российской Федерации 28 августа 2009 г.);

Приказ Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией";

Общероссийский классификатор профессий рабочих, служащих, ОК 016-94.

В программу включены: пояснительная записка, цель реализации программы, планируемые результаты обучения, квалификационная характеристика, учебный план, учебно-тематические планы, программы, оценочные материалы, организационно-педагогические условия, список литературы.

Профессиональное обучение (профессиональная подготовка) обучающихся осуществляется посредством реализации профессиональной программы в объеме 144 учебных часа.

Категория слушателей: лица, не имеющие свидетельство о профессии рабочего/должности служащего

Форма обучения – очная, с применением дистанционных форм обучения.

Обучение по программе «Секретарь-администратор» включает в себя теоретические и практические занятия, которые проходят в аудиториях и учебных лабораториях образовательной организации.

По окончании обучения проводится итоговая аттестация. Форма итоговой аттестации – квалификационный экзамен.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего с присвоением квалификации «Секретарь-администратор»

1 Цели реализации программы

Образовательная программа профессионального обучения направлена на обучение лиц, не имеющих свидетельство о профессии рабочего/должности служащего, в целях удовлетворения образовательных и профессиональных потребностей, профессионального развития человека, обеспечения соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

2 Требования к результатам обучения.

Планируемые результаты обучения

2.1 Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа разработана в соответствии со:

– спецификацией стандарта компетенции WSI «Документационное обеспечение управления и архивоведение» (WorldSkillsStandardsSpecifications);

– профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н) (трудовые функции А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации; А/02.3 Организация работы с посетителями организации; А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций).

– федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (Приказ Минобрнауки России от 11.08.2014 г. № 975.

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы у слушателя должны быть сформированы следующие компетенции:

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- функции, задачи, структура организации, ее связи;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- правила организации приема посетителей;
- правила делового общения;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- правила речевого этикета;
- этику делового общения;
- документацию и правила по охране труда и технике безопасности.

уметь:

- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- выполнять требования по охране труда и технике безопасности;
- применять нормативно-правовые акты в управленческой деятельности;
- применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации;
- применять информационно-коммуникационные технологии, работать в системе электронного документооборота;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- организовывать информационно-справочную работу;
- планировать рабочее время, используя представленные задания, программное обеспечение и исходящую документацию;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- организовывать экспертизу ценности документов, составлять и использовать номенклатуру дел:
 - составлять и вести учетные документы, обрабатывать входящие, исходящие и внутренние документы, в том числе электронные, систематизировать их;
 - обеспечивать конфиденциальность информации;
 - формировать и оформлять дела различных сроков хранения;

- подготовить дела для передачи в архив организации, государственные или ведомственные архивы
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;
- осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе личных и телефонных переговоров;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- создавать положительный имидж организации;
- соблюдать служебный этикет

3.1 Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Всего ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промеж.и итог. контроль	
1.	Введение в профессию	6	2	2	2	Зачет
2.	Основы менеджмента организации	6	2	2	2	Зачет
3.	Нормативно-правовое обеспечение секретарской деятельности	6	2	2	2	Зачет
4.	Охрана труда	6	2	2	2	Зачет
5.	Документационное обеспечение управления	32	20	10	2	Зачет
6.	Организационное обеспечение управления	22	14	6	2	Зачет
7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12	8	2	2	Зачет
8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	26	8	16	2	Зачет
9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря-администратора	26	20	4	2	Зачет

11.	Квалификационный экзамен	2			2	Экзамен
	ВСЕГО:	144	78	46	20	–

3.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей	Всего ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промеж.и итог. контроль	
1.	Введение в профессию.	6	2	2	2	Зачет
1.1	Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.	2	1	1		
1.2	Информация, ее виды и свойства. Функции информации	2	1	1		
	Промежуточная аттестация	2			2	
2.	Основы менеджмента организации	6	2	2	2	Зачет
2.1	Принципы и методы управления. Функции управления.	1	1			
2.2	Организация как система. Определение и общие характеристики организации.	3	1	2		
	Промежуточная аттестация	2			2	
3.	Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря-администратора	6	2	2	2	Зачет
3.1	Правовая система РФ	2	1	1		
3.2	Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления	2	1	1		
	Промежуточная аттестация	2			2	
4.	Охрана труда	6	2	2	2	Зачет
4.1	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.	2	1			
4.2	Требования охраны труда в аварийных ситуациях.	2	1	2		
	Промежуточная аттестация	2			2	
5.	Документационное обеспечение управления	32	20	10	2	Зачет
5.1	Документирование управленческой деятельности. Общие нормы и правила	2	2			

	оформления документов.					
5.2	Понятие системы ДОУ. Организация службы ДОУ. Структура и основные функции службы ДОУ	2	2			
5.3	Классификация документированной информации.	2	2			
5.4	Нормативно-правовое обеспечение работы с документами.	1	1	1		
5.5	Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).	2	2			
5.6	Правила составления и оформления организационно-правовой документации	4	2	2		
5.7	Правила составления и оформления распорядительной документации	4	2	2		
5.8	Правила составления и оформления информационно-справочной документации	4	2	2		
5.9	Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики	2	2			
5.10	Прием и первичная обработка входящих документов	2	1	1		
5.11	Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.	2	1	1		
5.12	Оперативное хранение документов	2	1	1		
	Промежуточная аттестация	2			2	
6.	Организационное обеспечение управления	22	14	6	2	Зачет
6.1	Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.	2	2			
6.2	Информационное обеспечение управления.	2	2			
6.3	Организация телефонных переговоров.	2	1	1		
6.4	Организация работы с посетителями в приемной.	2	1	1		
6.5	Организация командировок руководителя	2	1	1		
6.6	Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.	2	2			

6.7	Планирование рабочего времени руководителя.	2	1	1		
6.8	Планирование рабочего времени секретаря-администратора	2	1	1		
6.9	Организация рабочего пространства секретаря-администратора	2	1	1		
6.10	Координирование работы сотрудников организации.	2	2			
	Промежуточная аттестация	2			2	
7.	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	12	8	2	2	Зачет
7.1	Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации.	2	2			
7.2	Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.	2	2			
7.3	Определение состава конфиденциальных документов.	2	1	1		
7.4	Документирование и учет конфиденциальных документов. Организация работы с ними.	2	1	1		
7.5	Принципы защиты информации. Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.	2	2			
	Промежуточная аттестация	2			2	
8.	Информационные компьютерные технологии и технические средства управления	26	8	16	2	Зачет
8.1	Классификация технических средств управления.	4	2	2		
8.2	Текстовый процессор MicrosoftWord.	6	2	4		
8.3	Табличный процессор MicrosoftExcel.	6	2	4		
8.4	Программа подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint.	4	1	3		
8.5	Приложение для управления базами данных MicrosoftAccess.	4	1	3		

	Промежуточная аттестация	2			2	
9.	Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря-администратора	26	20	4	2	Зачет
9.1	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения.	2	2			
9.2	Коммуникативная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение.	2	2			
9.3	Культура речевого общения Публичные выступления.	2	2			
9.4	Нравственно-психологические особенности спора.	2	2			
9.5	Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.	4	2	2		
9.6	Деловые беседы. Деловые переговоры. Этика делового общения	4	2	2		
9.7	Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».	2	2			
9.8	Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов	2	2			
9.9	Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.	2	2			
9.10	Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции	2	2			
	Промежуточная аттестация	2			2	
10.	Квалификационный экзамен	2			2	Экзамен
	ВСЕГО:	144	78	46	20	–

3.3 Учебная программа

МОДУЛЬ 1. Введение в профессию

Тема 1.1 Основные термины и определения в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Практические занятия:

Письменный или устный опрос на знание терминов и определений в сфере организационного и документационного обеспечения управления.

Тема 1.2 Информация, ее виды и свойства. Функции информации.

Виды и свойства информации. Функции информации.

Практические занятия:

Проанализировать текст документа и определить:

а) качество информации с точки зрения наличия всех необходимых свойств информации;

б) информационные уровни документа;

в) информационные барьеры, мешающие восприятию информации.

МОДУЛЬ 2. Основы менеджмента организации

Тема 2.1. Принципы и методы управления. Функции управления.

Принципы, цели и методы управления. Управление осуществляется с помощью основных исходных положений, правил, называемых принципами менеджмента, которыми руководствуются управляющие органы.

Тема 2.2. Организация как система. Определение и общие характеристики организации.

Организация как система. Определение и общие характеристики организации. Принципы.

Практические занятия:

1. Спроектировать организационную структуру организации и схемы информационных потоков между структурными подразделениями (в бумажном или электронном варианте) любой организации на выбор.

МОДУЛЬ 3. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря-администратора

Тема 3.1. Правовая система РФ.

Нормативно-методическая база, регламентирующая деятельность секретаря-администратора.

Законодательные акты Российской Федерации в области информации и документационного обеспечения деятельности организации (Федеральные законы «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. №24-ФЗ, «Об электронной цифровой подписи» от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ).

Практические занятия:

Поиск заданных нормативно-правовых актов в системе «Консультант-плюс».

Тема 3.2. Государственные стандарты в сфере делопроизводства и информационного обеспечения управления.

Современное делопроизводство и его нормативная база. Три группы национальных стандартов в сфере делопроизводства: терминологические, оформления документов, управления документами. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст).

Практические занятия:

Работа с ГОСТом, классификаторами технико-экономической и социальной информации.

МОДУЛЬ 4. Охрана труда

Тема 4.1. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.

Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Знакомство с объектом и документами.

Тема 4.2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Инструктирование по охране труда. Специалист по охране труда. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Практические занятия:

Отработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с охраной труда в офисе и аварийными ситуациями.

МОДУЛЬ 5. Документационное обеспечение управления

Тема 5.1. Документирование управленческой деятельности. Общие нормы и правила оформления документов.

Общие положения по документированию управленческой деятельности. Унифицированные системы документации. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов; классификация.

Тема 5.2. Понятие системы ДОУ. Организация службы ДОУ. Структура и основные функции службы ДОУ.

Процесс управления предприятием; делопроизводство как часть управления. Документ. Схема организации работы с документами предприятия. Форма организации делопроизводства. Информационно-документационное обслуживание; специалисты службы. Организация труда в организационно-управленческой сфере; условия труда. Документационное и бездокументационное обслуживание работы руководителя.

Тема 5.3. Классификация документированной информации.

Группы документов: входящие и исходящие; внутренние и внешние. Организационные, правовые и нормативно-методические документы, их использование в делопроизводстве.

Тема 5.4. Нормативно-правовое обеспечение работы с документами.

Виды работ с документами: обработка поступающих и отправляемых документов, учет количества документов, регистрация и индексирование документов. Информационно-справочная работа. Порядок ведения и использования справочных картотек. Информационно-поисковая система для работы с документами.

Практические занятия:

Составление схемы организации работы с документами предприятия.

Тема 5.5. Классификация организационно-распорядительных документов (ОРД).

Понятия «информация» и «документ». Понятие о документировании. Обязательность документирования информации. Основные способы документирования. Материальные носители информации и их влияние на долговечность. Текстовые, графические, машиночитаемые документы, фонодокументы. Организационно-распорядительные документы (ОРД). Виды. Юридическое значение документов.

Тема 5.6. Правила составления и оформления организационно-правовой документации.

Основные группы организационно-распорядительных документов. Характеристика и состав организационных документов, входящих в УСОПД (устава, положения, инструкции, штатного расписания), требования к их оформлению.

Практические занятия:

Составление и оформление должностной инструкции секретаря-администратора.

Тема 5.7. Правила составления и оформления распорядительной документации.

Характеристика и состав распорядительных документов входящих в УСОПД (постановления, приказов по основной деятельности по личному составу, решения, распоряжения), требования к их оформлению.

Практические занятия:

1. Составление и оформление приказов по основной деятельности и по личному составу.

2. Составление и оформление письма-сообщения электронной почты.

Тема 5.8. Правила составления и оформления информационно-справочной документации.

Характеристика и состав информационно-справочных документов входящих в УСОПД (служебных писем, справок, акта, протокола), требования к их оформлению. Характеристика и состав организационно-распорядительных документов, входящих в УСПУД (приказов по личному составу, командировочных удостоверений, требования к их оформлению.

Практические занятия:

3. Составление и оформление писем на бумажном носителе.

4. Составление и оформление письма-сообщения электронной почты.

Тема 5.9. Понятие документооборота, его количественные и качественные характеристики.

Организационные формы документационного обеспечения управления. Служба ДОУ, основные задачи. Понятие «документооборот», общие принципы организации документооборота, необходимость учета документооборота. Компьютеризация документооборота.

Тема 5.10. Прием и первичная обработка входящих документов.

Пути поступления документов в организацию. Прием и первоначальная обработка документов. Предварительное рассмотрение документов. Регистрация документов. Формы регистрации. Доставка документов исполнителям. Работа исполнителя с документами. Этапы исполнения.

Практические занятия:

Оформление журнала регистрации входящих документов и исходящих документов.

Тема 5.11. Справочно-информационная работа с документами. Работа с базами данных организации.

Понятие «дело», «формирование дел», «номенклатура дел». Значение и виды номенклатуры дел. Порядок составления, оформления и применения номенклатуры дел.

Практические занятия:

Составление номенклатуры дел отдела.

Тема 5.12. Оперативное хранение документов.

Правила хранения дел в структурных подразделениях предприятия. Архив предприятия. Оптимальный срок использования документов делопроизводстве. Сроки хранения дел. Документы долговременного хранения. Порядок уничтожения документов дел. Оформление дел для архивного хранения; прием, передача дел.

Практические занятия:

Оформление дел для архивного хранения; прием, передача дел.

МОДУЛЬ 6. Организационное обеспечение управления

Тема 6.1. Понятие организационного обеспечения управления, его виды, структура, функции.

Организационного обеспечения управления. Этапы. Виды. Структура. Функции.

Тема 6.2. Информационное обеспечение управления.

Основные принципы разработки информационного обеспечения управления. Характеристика информации

Тема 6.3. Организация телефонных переговоров.

Организация телефонных переговоров Правила ведения телефонных переговоров

Практические занятия:

Деловая игра «Моделирование делового разговора по телефону».

Тема 6.4. Организация работы с посетителями в приемной.
Правила организации работы с посетителями в приемной. Секретарское дело.

Практические занятия:

Деловая игра «Моделирование работы с посетителями в приемной».

Тема 6.5. Организация командировок руководителя.

Подготовка к организации командировок руководителя. Три способа.

Практические занятия:

Организация командировки руководителя (подбор оптимальной гостиницы и авиарейса).

Тема 6.6. Организация совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

Правила организации совещаний, протокольных мероприятий, презентаций.

Тема 6.7. Планирование рабочего времени руководителя.

Планирование и распределение рабочего времени руководителя.

Практические занятия:

Спланировать рабочий день руководителя.

Тема 6.8. Планирование рабочего времени секретаря.

Схема рабочего времени секретаря.

Практические занятия:

Спланировать свой рабочий день в офисе.

Тема 6.9. Организация рабочего пространства секретаря-администратора.

Требования законодательства к организации рабочего места

Практические занятия:

Спроектировать визуально в виде схемы или рисунка (на бумажном или электронном носителе) рабочее место секретаря-администратора.

Тема 6.10. Координирование работы сотрудников организации.

Координирование работы сотрудников организации. Правила, методы, принципы.

МОДУЛЬ 7. Конфиденциальное делопроизводство и защита информации

Тема 7.1. Сущность, задачи и особенность конфиденциальной информации. Виды конфиденциальной информации.

Конфиденциальная документированная информация. Цель и условия обеспечения сохранности информации на предприятии. Особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих коммерческую тайну. Ответственность за документы.

Тема 7.2. Персональные данные. Служебная тайна. Профессиональная тайна. Коммерческая тайна.

Законодательная и нормативная база правового регулирования вопросов защиты персональных данных. Руководящие документы по защите персональных данных. Федеральное законодательство в области защиты персональных данных. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ

«О персональных данных». Указы Президента России и Постановления Правительства РФ, регламентирующие обработку персональных данных. Руководящие документы регуляторов (Роскомнадзор, ФСТЭК, ФСБ России).

Руководящие документы по вопросам информационной безопасности. Концепция информационной безопасности. Политика информационной безопасности. Положение о порядке обработки персональных данных. Обеспечение безопасности персональных данных при неавтоматизированной обработке. Обеспечение безопасности при автоматизированной обработке персональных данных в информационных системах персональных данных.

Тема 7.3. Определение состава конфиденциальных документов.

Практические занятия:

Проанализировать заданный документ и определить наличие и состав конфиденциальной информации в нем.

Тема 7.4. Организация работы с конфиденциальными документами.

Документирование и учет конфиденциальных документов.

Практические занятия:

Обработка определенных ситуаций (кейсов), связанных с защитой информации в организации

Тема 7.5. Принципы защиты информации.

Методы и средства защиты информации от утери, кражи или порчи.

Формы негативного воздействия на информацию. Способы отрицательного воздействия на информацию. Средства и методы защиты информации.

МОДУЛЬ 8. Информационные компьютерные технологии и технические средства управления

Тема 8.1. Классификация технических средств управления.

Рабочее место делопроизводителя. Аппаратное и программное обеспечение ЭВМ. Классификация средств связи. Телекоммуникации. Компьютерная сеть. Локальная сеть. Классификация средств тиражирования.

Практические занятия:

1. Обслуживание компьютера: проверка дисков, дефрагментация дисков, защита от вирусов, средства анализа работы компьютера.

2. Работа с локальной сетью предприятия. Работа с электронной почтой.

Тема 8.2. Текстовый процессор Microsoft Word.

Экран Word. Меню и система команд. Создание нового документа. Редактирование текста. Контекстный поиск и замена. Расположение текста на нескольких уровнях строки. Математические символы. Вставка символов и специальных символов. Сохранение и открытие документа. Проверка орфографии и грамматики. Режимы представления документов на экране. Установка параметров страницы. Шрифты, границы и заливка. Отступы и выравнивание. Позиции табуляции и межстрочные интервалы. Маркированные и нумерованные списки. Расположение текста колонками. Сноски и примечания. Работа с таблицами. Добавление графики к документу.

Разделы, страницы и колонтитулы. Оглавление, списки. Стили и работа с ними. Применение автоматического форматирования к документу. Работа с несколькими документами. Печать документов, посылка факсов. Создание наклеек и печать адресов на конвертах. Серийные документы. Работа с шаблонами. Создание и использование форм. Документы слияния. Дополнительные возможности MS Word. Вставка гиперссылок.

Практические занятия:

1. Создание и редактирование документа.
2. Форматирование документа.
3. Работа с таблицами, колонками.
4. Печать документа.

Тема 8.3. Табличный процессор Microsoft Excel.

Структура интерфейса электронной таблицы. Меню и основные понятия. Объекты электронной таблицы и их параметры (понятие об объектах ЭТ, способы выделения объектов ЭТ). Данные, хранящиеся в объектах ЭТ (типы данных, функции и формулы). Ввод и правка данных. Типовые действия над объектами. Создание, редактирование табличного документа и сохранение файлов рабочей книги. Открытие, поиск и закрытие файлов рабочей книги. Форматирование табличного документа. Создание и копирование формул в табличном документе. Функции (математические, логические, статистические, даты и времени, текстовые). Анализ и обработка данных. Форматирование численных величин. Изменение внешнего вида текста. Использование обрамления и затенения. Печать рабочей книги. Создание и обработка диаграмм. Работа с базой данных. Добавление гиперссылок. Дополнительные возможности MS Excel.

Практические занятия:

1. Работа с формулами.
2. Статистическая обработка данных.
3. Работа с диаграммами.
4. Консолидация данных.

Тема 8.4. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.

Представление о PowerPoint. Объект приложения PowerPoint, запуск и настройка приложения PowerPoint. Создание презентации. Добавление эффектов мультимедиа. Создание презентации, состоящей из нескольких слайдов. Работа с сортировщиком слайдов. Создание управляющих кнопок.

Практические занятия:

1. Создание презентации.
2. Форматирование презентации.
3. Вставка звука, видео, гиперссылок.

Тема 8.5. Приложение для управления базами данных Microsoft Access.

Представление о базе данных и СУБД (основные понятия базы данных, СУБД Access и ее интерфейс). Запуск и завершение работы Access. Элементы экрана. Инструменты системы управления базой данных. Создание, сохранение и закрытие БД. Открытие существующих БД. Создание таблиц базы данных и последующее изменение. Ввод данных. Форматирование

таблицы. Поиск данных. Сортировка и использование фильтров. Организация связей между таблицами. Создание и изменение форм. Запросы: понятие и основные виды. Создание и изменение запросов. Создание отчета и изменение его внешнего вида. Почтовые наклейки. Печать отчетов. Интеграция документов созданных в различных прикладных средах. Вставка гиперссылок.

Практические занятия:

1. Создание реляционной базы данных.
2. Сортировка и фильтрация данных в базе данных.
3. Создание форм, запросов, отчетов.

МОДУЛЬ 9. Психология делового общения. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря-администратора

Тема 9.1. Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения.

Деловое общение. Его сущность, формы и виды. Задачи и структура делового общения.

Тема 9.2. Коммуникативная сторона общения. Стили общения. Невербальное общение.

Психология общения. Вербальное и невербальное общение.

Тема 9.3. Культура речевого общения. Публичные выступления.

Культура речи. Формирование речевого общения. Виды и особенности публичных выступлений.

Тема 9.4. Нравственно-психологические особенности спора.

Спор, дискуссия, полемика. Отличия. Нравственно-психологические аспекты.

Тема 9.5. Психологические механизмы влияния на партнера.

Психологическая техника формирования влияния на партнера.

Атракция.

Тема 9.6. Деловые беседы. Деловые переговоры. Этика делового общения.

Этика и этикет деловых переговоров. Правила ведения деловых бесед и переговоров.

Практические занятия:

«Познай себя» (психологическое тестирование).

Тема 9.7. Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».

Психология коллектива. Правила общения в коллективе «по горизонтали». Правила общения «по вертикали».

Практические занятия:

Деловые игры по межличностному общению.

Тема 9.8. Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов.

Конфликты в деловой среде.

Виды, типы, пути решения конфликтов. Конструктивные конфликты.

Тема 9.9. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

Деловой имидж секретаря. Эстетические требования к внешнему облику делового человека.

Тема 9.10. Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Методы и приемы психологической саморегуляции в системе профилактики профессионального стресса.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1 Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Мастерская по компетенции «Документационное обеспечение управления и архивоведение»	Практические занятия, тестирование, экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Документационное обеспечение управления и архивоведение с учетом стандартов Ворлдскиллс Россия

4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

– техническая документация по компетенции «Документационное обеспечение управления и архивоведение»;

– конкурсные задания по компетенции «Документационное обеспечение управления и архивоведение»;

– печатные раздаточные материалы для слушателей;

– учебные пособия, изданные по отдельным разделам программы;

– отраслевые и другие нормативные документы;

– электронные ресурсы и т.д.

– официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkillsInternational - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;

– единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

5. Оценка качества освоения программы

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

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

6. Составители программы

Накрайникова Светлана Ивановна, ГБПОУ «СПК», преподаватель.

Оценочные материалы
Тестирование для промежуточной аттестации
Вопросы

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 заголовок к тексту письма
 - в) отдается предпочтение конструкциям, в которых обоснование предшествует заключению
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 NNиз 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 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 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

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

Вопросы к итоговому экзамену

Теоретическая часть

1. Прием и первичная обработка входящей корреспонденции.
2. Обработка отправляемой корреспонденции.
3. Прохождение внутренних документов в организации.
4. Регистрация документов.
5. Контроль исполнения документов.
6. Классификация деловых документов.
7. Требования к формуляру и бланку документа.
8. Справочно-информационная работа с документами.
9. Нормативно-правовое обеспечение деятельности секретаря.
10. Способы защиты конфиденциальной информации в организации.
11. Правила ведения телефонных переговоров.
12. Правила работы с посетителями в приемной.
13. Организация совещаний и протокольных мероприятий.
14. Организация командировок руководителя.
15. Планирование рабочего времени руководителя.
16. Организация рабочего пространства секретаря.
17. Правила речевого этикета секретаря.
18. Основные принципы деловой этики и этикета секретаря.
19. Требования охраны труда в работе секретаря.
20. Технические средства управления в офисе, их классификация, назначение, принцип работы.

Практическая часть

1. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord информационное письмо.
2. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord гарантийное письмо.
3. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord письмо-рекламацию.
4. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord рекламное письмо.
5. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord сопроводительное письмо.
6. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord письмо-запрос.
7. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord письмо-подтверждение.
8. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord письмо-приглашение.
9. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord письмо-напоминание.
10. Составить и оформить в соответствии с правилами делопроизводства и речевого этикета в программе MicrosoftWord поздравительное письмо.

Ситуационные задачи

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их.
2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
5. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия?
6. Ваша задача — выбрать компанию-провайдера и организовать обеды в офисе. Ваши действия?
7. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
8. Вас просят выполнить, работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
9. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
10. Вы — офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?

Список литературы

Нормативно-правовая база

1. Конституция РФ.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
4. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
5. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
6. Закон РФ "О государственной тайне" от 21.07.1993 № 5485-1.
7. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 № 98-ФЗ.
8. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
9. Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 № 63-ФЗ.
10. Федеральный закон "О государственном языке Российской Федерации" от 01.06.2005 № 53-ФЗ.
11. Закон РФ "О языках народов Российской Федерации" от 25.10.1991 № 1807-1.
12. Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 № 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
13. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".
14. Приказ Минтруда России от 06.05.2015 № 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией".
15. "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст).
16. Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти".
17. Приказ Росархива от 23.12.2009 № 76 "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти".
18. "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и

службам документационного обеспечения" (одобрена коллегией Главархива СССР 27.04.1988, Приказ Главархива СССР от 25.05.1988 № 33).

19. "ОК 011-93. Общероссийский классификатор управленческой документации" (утв. Постановлением Госстандарта России от 30.12.1993 № 299).

20. Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10.2004 № 125-ФЗ.

21. Приказ Минкультуры России от 31.03.2015 N 526 "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях".

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.

Электронные ресурсы

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>).
2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (<http://archives.ru/>).
3. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела (<http://www.edou.ru/>)
4. Секретарь-референт. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров (<https://www.profiz.ru/sr/>)
5. Сообщество «Клуб секретарей» (<https://www.superjob.ru/community/assistant/>)