

Пояснительная записка

1.ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основная Программа профессионального обучения предназначена для обучения в рамках профессиональной подготовки по должности «Секретарь-администратор», и разработана в соответствии с нормативно правовыми документами:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя редакция);
- Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» утвержденного Министерством труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 года №333н;
- Письмо Министерства просвещения РФ от 1 июня 2023 г. N АБ-2324/05 "О внедрении Единой модели профессиональной ориентации";
- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 “Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения”;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.10 № 761н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования.

1.1. Требования к поступающим

К освоению основных программ профессионального обучения по программам профессиональной подготовки по должностям служащих допускаются учащиеся 10 класса.

1.2 Нормативный срок освоения программы

Нормативный срок освоения программы
«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР» - 34 часа.

Форма обучения – очная, с применением дистанционных методов обучения. Форма проведения обучения – групповая.

Язык обучения – русский.

Режим занятий устанавливается в соответствии с учебным расписанием, 1 раз в неделю. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Образовательный процесс в организации осуществляется в течение всего календарного года.

1.3 Цель и задачи

Цель: реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Вид экономической деятельности 82.11 Деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации.

Задачи:

1. Сформировать целостные знания, отражающие процессы профессиональной деятельности «Секретаря-администратора»
(администратор, секретарь машинистка, секретарь приемной общего профиля)
2. Способствовать развитию практических, профессиональных умений и навыков обучающихся.
3. Сформировать творческий потенциал обучающихся, стремление к самообразованию.

Программа практико-ориентирована и предлагает при отборе учебного материала обеспеченность его содержания профессиональными задачами к решению, которых должен быть готов обучающийся, претендующий на заявленную им квалификацию.

Организация учебного материала строится на принципах лично-ориентированного обучения, предлагающего максимальное удовлетворение индивидуальных интересов и потребностей обучающихся, в процессе обучения. Лекционные занятия проводятся группами не более 10 человек.

Итоговый документ - при успешном прохождении итоговой аттестации выпускнику присваивается квалификация «Секретарь-администратор» и выдается Свидетельство о профессиональном обучении установленного образца.

Последовательность и распределение учебных дисциплин, количество часов, отводимое на изучение отдельных тем рабочих программ дисциплин, последовательность их изучения, могут изменяться в случае необходимости при условии, что программа будет выполнена полностью по общему количеству часов.

1.4 Требования к результатам освоения программы профессиональной подготовки по должности «СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»

Секретарь-администратор должен обладать общими компетенциями, включающими в себя:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения задания.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Секретарь-администратор должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Прием и распределение телефонных звонков организации

ПК 1.2. Организация работы с посетителями организации

ПК 1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

ПК 1.4. Организация работы с документами

ПК 1.5. Организация взаимодействия между руководителем и сотрудниками

1.5. Планируемые результаты

В ходе итоговой аттестации обучающийся должен

Знать:

1. Структура организации, функции, задачи и ее связи
2. Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ.
3. Этика делового общения
4. Требования охраны труда.
5. Правила защиты конфиденциальной служебной информации
6. Правила организации приема посетителей
7. Правила телефонного этикета
8. Правила делового общения и деловой этикет
9. Правила речевого этикета
10. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
11. Основы документационного обеспечения управления
12. Работа с базой данных
13. Правила организации приемов в офисе
14. Правила сервировки чайного (кофейного стола), приготовление горячих и прохладительных напитков и закусок к ним

Уметь:

1. Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео конференцсвязи
2. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
3. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы.
4. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать деловую беседу в процессе телефонных переговоров.
5. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
6. Соблюдать служебный этикет
7. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Общение с посетителями
8. Вести учетные формы, использовать их для работы
9. Учет посетителей и оформление пропусков
10. Содействовать оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей.
11. Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам

12. Организация и бронирование переговорных комнат
13. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
14. Создавать положительный имидж организации
15. Обеспечить конфиденциальность информации
16. Составлять и вести учетные документы
17. Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
18. Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации
19. Оценивать результаты в рамках поставленных задач
20. Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками

1.6. Календарный учебный график 10 класс

№	Название темы	Всего часов	Период обучения
1.	Модули, формирующие общие знания	8	1 неделя
2.	Модули формирующие специальные знания.	4	2-4 неделя
3.	Практическая работа	21	5 неделя
4.	Итоговая аттестация	1	5 неделя

Итого: 34 ч.

**2.Учебный план
10 класс**

№	Название темы	Всего часов	Т	П	Форма контроля
1.	Модули, формирующие общие знания	8			
1.1.	Введение в профессию Правовые аспекты профессии. Основы менеджмента. Структура организации. Функции и задачи организации	1	+	-	Текущий контроль/устный опрос
1.2.	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ	1	+	-	Текущий контроль/устный опрос
1.3.	Правила телефонного этикета Правила речевого этикета Подготовка к выступлению перед аудиторией	1	-	+	Текущий контроль/устный опрос
1.4.	Этика делового общения. Деловой этикет	1	+	-	Текущий контроль/устный опрос
1.5.	Требования охраны труда Должностная инструкция	1	+	-	Текущий контроль/устный опрос

	Работа образовательного учреждения				
1.6.	Правила защиты конфиденциальной служебной информации	1	-	+	Текущий контроль/устный опрос
1.7.	Правила организации работы секретаря-администратора. Правила сервировки чайного и кофейного стола	1	-	+	Текущий контроль/устный опрос
1.8.	Правила противопожарных мероприятий и производственной техники безопасности. Охрана труда	1	+	-	Текущий контроль/устный опрос
2.	Модули формирующие специальные знания.	4	Т	П	
2.1	Основы документационного обеспечения управления. Документооборот	1	+	-	Текущий контроль/практическая работа
2.2.	Основы психологии. Возрастная психология Конфликты и стресс	1	-	+	Текущий контроль/практическая работа
2.3.	Основы маркетинга. Техника продаж Классификация клиентов	1	+	-	Текущий контроль/практическая работа
2.4.	Коммуникации с руководителем и	1	+	-	Текущий контроль/практическая работа

	сотрудниками Организация работы администратора Личный имидж Стили управления				
2.6.	Практическая работа.	21	-	21	Зачет
3.	Итоговая аттестация Выпускная квалификационная работа Итоговое тестирование	1	1	1	Квалификационный экзамен
	Всего:	34	9	25	

3. Промежуточная аттестация. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации.

1. Организация. Структура организации
2. Органы управления организацией. Стили управления
3. Основы делового этикета
4. Основы телефонного этикета
5. Основы речевого этикета
6. Основы офисного гостеприимства
7. Правила работы с ключевыми клиентами
8. Подготовка к совещанию
9. Правила хранения документов
10. Документооборот в организации
11. Реквизиты документа
12. Журналы администратора
13. Правила поведения в конфликтных ситуациях
14. Правила коммуникации с руководителем и сотрудниками

15. Правила защиты конфиденциальной и служебной информации

Критерии оценивания текущего контроля

Оценка «5» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по программе, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

4. Производственное обучение.

1. Сервировка чайного (кофейного стола)
2. Подготовка к совещанию, ведение и оформление протокола совещания
3. Телефонный разговор с клиентом
4. Составление презентации на произвольную тему и выступление перед аудиторией

Примерная тематика квалификационной пробной работы:

- сервировка чайного (кофейного стола)
- подготовка к совещанию, ведение и оформление протокола совещания

- телефонный разговор с клиентом
- составление презентации на произвольную тему и выступление перед аудиторией

Критерии оценивания выпускных практических квалификационных работ:

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

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

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

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

4.Формы аттестации

Формы промежуточной и итоговой аттестации.

Контроль и оценка результатов освоения профессиональной программы «Секретарь-администратор», обеспечивает образовательный процесс проведением текущего контроля, промежуточной аттестации и итогового квалификационного экзамена.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения в форме устного опроса.

Промежуточная аттестация: устный зачет, что создает условия для подготовки обучающегося к итоговой аттестации.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация проводится в виде письменного прохождения итогового теста и выпускной квалификационной пробной работы - практического задания за счет времени, отведенного на итоговую аттестацию.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение.

5. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Свидетельство о профессиональном обучении установленного образца.

6. Условия реализации программы

6.1. Кадровые условия

Преподаватели учебных предметов должны иметь среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование – бакалавриат, направленность которого соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине. Дополнительное профессиональное образование – профессиональная переподготовка, направленность которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине.

При отсутствии педагогического образования – ДПО в области профессионального образования и /или профессионального обучения. Обучение по программам повышения квалификации по профилю педагогической деятельности – 1 раз в 3 года. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и /или соответствующей преподаваемому предмету, курсу, дисциплине обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ профессионального образования и при несоответствии направленности образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине.

Требования к опыту практической работы:

1. Отсутствие ограничений на занятия педагогической деятельностью, установленных законодательством РФ
2. Прохождение предварительных, периодических, внеочередных медицинских осмотров в порядке, установленном законодательством РФ.

6.2. Материально техническое обеспечение программы

- Стулья – 10 шт.;
- Стол для преподавателя – 1 шт.;
- Стул для преподавателя – 1 шт.;
- Компьютер – 10шт.;
- Интерактивная система – 1 шт.;
- Мультимедийный проектор– 1 шт.;
- Магнитно- маркерная доска – 1 шт.
- Шкаф для хранения учебного инвентаря – 1 шт.
- Учебная литература.

6.3. Информационно-методическая литература

1. Балашов А.П. Основы теории управления: - Учеб. пособие. –М., Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015.- 280 с.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика.
3. Декарт Р. Страсти души. – М.,1989- Т. 1,2.
4. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2006
5. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить: пер. с англ.-М., 1994
6. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения.- Ростов н/Д: Феникс, 1996
7. Коростылева Л.А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере.- СПб.: Речь, 2005
8. Кови, Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей: пер. с англ.-М.,1998
9. Культурология: учебник / А.М. Руденко, С.И. Самыгин, М.М. Шубина, Г.И. Могилевская, Д.В. Волкова; под ред. А.М. Руденко.- М.:РИОР; ИНФРА-М, 2018
10. Маслоу А. Мотивация и личность. – М.,2004
11. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам.- М.:Эксмо, 2006
12. А.М. Руденко (и др.); под редакцией проф. А.М. Руденко Основы педагогики и психологии: учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2023.- 335с.
13. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2015

14. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма.-2-е изд.,перераб. и доп.- Ростов н/Д: Феникс, 2007
- 15.Руденко А.М., Самыгин С. И. Деловое общение.- Ростов н/Д: Феникс, 2008
- 16.Руденко А.М. Конфликтология:учебное пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2009
- 17.Руденко А.М. Роль аффилиации в сервисной деятельности// Роль кризисных явлений в достижении стабильности общества.- Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2003
- 18.Руденко А.М. Управленческая психология.- Ростов н/Д: Южный федеральный университет
- 19.Самоукина Н.В. Карьера без стресса.- СПб.:Питер, 2003
20. Кугушева Т.В. Документационное обеспечение управления: учебное пособие.- Ростов н/Д: Феникс, 2020
- 21.Рогожин М.Ю. Настольная книга ответственного за делопроизводство.- М.: Проспект. 2023-128 с.