

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «НАВИГАТОР ОБУЧЕНИЯ»
(АНО ДПО УЦ «НАВИГАТОР ОБУЧЕНИЯ»)

УТВЕРЖДЕНО
Методическим советом
АНО ДПО УЦ «Навигатор обучения»
протокол № 2 от 20 мая 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор



Груздева С.А./
2020 г.

Основная программа профессионального обучения
(программа профессиональной подготовки по должностям служащих,
переподготовки служащих)

«СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»

Екатеринбург
2020 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения «Секретарь-администратор» (далее - программа) составлена в соответствии с требованиями Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Минтруда России от 15.06.2020 № 333н (далее – профессиональный стандарт), Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2017 (разделы «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» и «Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в научно-исследовательских учреждениях, конструкторских, технологических, проектных и изыскательских организациях», утвержденные "Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018)), Положением о порядке организации обучения в АНО ДПО УЦ «Навигатор обучения».

Программа направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и предназначена для специалистов, работающих в должности (претендующих на должность) секретаря-администратора и занимающихся организационным и документационным обеспечением управления организациями любых организационно-правовых форм.

В соответствии с профессиональным стандартом **основная цель профессиональной деятельности секретаря-администратора** – организационное обеспечение деятельности организации.

Программа включает в себя учебно-тематический план, календарный учебный график, программы практического и теоретического обучения, материалы для итоговой аттестации.

Обучение предполагает наличие у обучающегося основного общего образования.

1.2 Планируемые результаты обучения

В соответствии с профессиональным стандартом характеристика обобщенных трудовых функций секретаря-администратора выглядит следующим образом:

Вид деятельности	Организационное обеспечение деятельности организации
Возможные наименования должностей	Секретарь-администратор
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-
Трудовые функции (профессиональные компетенции)	
ПК 1. Прием и распределение телефонных звонков организации	
ПК 2. Организация работы с посетителями организации	
ПК 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	

В соответствии с ЕКС для секретаря-администратора установлены следующие требования:

Должен знать	Должностные обязанности
Положения, инструкции, другие руководящие материалы и нормативные документы по	Принимает и регистрирует корреспонденцию, направляет ее в структурные подразделения. В соответствии с резолюцией руководителей предприятия передает документы на

<p>ведению делопроизводства; структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений; машинопись; правила орфографии и пунктуации; порядок расположения материала при печатании различных документов; правила печатания деловых писем с использованием типовых форм; правила эксплуатации пишущих машин, диктофонов, магнитофонов; правила пользования приемно-переговорными устройствами; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; основы организации труда; основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда</p>	<p>Выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений. Получает необходимые руководителю сведения от подразделений или исполнителей, вызывает по его поручению работников. Организует телефонные переговоры руководителя, принимает и передает телефонограммы, записывает в его отсутствие принятые сообщения и доводит до сведения руководителя их содержание. Осуществляет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведет и оформляет протоколы. Обеспечивает рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создает условия, способствующие эффективной работе руководителя. Передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам (телекс, факс, телефакс и др.). Печатает по указанию руководителя различные материалы. Ведет делопроизводство, принимает поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществляет ее систематизацию в соответствии с принятым на предприятии порядком и передает после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа. Следит за сроками выполнения поручений руководителя, взятых на контроль. Принимает документы на подпись руководителю. Организует прием посетителей, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников. Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив. Подготавливает документы для тиражирования на множительной технике, а также копирует документы на персональном ксероксе.</p>
<p>Требования к квалификации</p>	
<p>Начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы</p>	

В соответствии с **перечнем профессий** рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (утв. приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение") профессия делопроизводитель имеет код 21299 и не предполагает наличие квалификационного разряда (категории, класса).

Освоение **профессиональных компетенций** (трудовых функций) должно позволить секретарю-администратору выполнять следующие **трудовые действия**:

В рамках ПК 1: перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; регистрация поступающих телефонных звонков; получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.

В рамках ПК 2: встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками; ведение журнала записи посетителей; учет посетителей и оформление пропусков; содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей; прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации; организация и бронирование переговорных комнат; сервировка чайного (кофейного) стола в офисе; приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки).

В рамках ПК 3: ведение журнала развозов работников организации; координация работы курьеров и водителей организации; ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов

водителей; составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.

В результате обучения секретарь-администратор **должен знать:**

В рамках ПК 1: функции, задачи, структура организации, ее связи; правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; этика делового общения; правила речевого этикета; требования охраны труда; правила защиты конфиденциальной служебной информации.

В рамках ПК 2: правила организации приема посетителей; правила делового общения; структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; правила организации приемов в офисе; правила сервировки чайного (кофейного) стола; правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним; этика делового общения; правила речевого этикета; требования охраны труда; правила защиты конфиденциальной служебной информации.

В рамках ПК 3: правила речевого этикета; этика делового общения; требования охраны труда; правила защиты конфиденциальной служебной информации; структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами.

В результате обучения секретарь-администратор **должен уметь:**

В рамках ПК 1: использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи; использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации; вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; соблюдать служебный этикет.

В рамках ПК 2: общаться с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; вести учетные формы, использовать их для работы; создавать положительный имидж организации; принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; применять информационно-коммуникационные технологии; обеспечивать конфиденциальность информации.

В рамках ПК 3: составлять и вести учетные документы; применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; применять современные средства сбора, обработки и передачи информации; оценивать результаты в рамках поставленных задач; осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

1. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

месяцы	сентябрь				октябрь				ноябрь				декабрь				январь				февраль					
недели	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
формы обучения	т э	т э	п	п	п	п д э			т э	т э п	п	п	п	п д э			т э	т э п	п	п	п	п			т э	т э п
месяцы	март				апрель				май				июнь				июль				август					
недели	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
формы обучения	п	п	п	п д э			т э	т э п	п	п	п	п д э		т э	т э п	п	п	п	п	п д э						
Рекомендованные обозначения:								т	- Теоретическое обучение								п	- Производственная практика								
								э	- Аттестация								д	- Выпускная квалификационная работа								

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость	Теория	Практические занятия	Самостоятельная работа	Промежуточная, итоговая аттестация
1. Теоретическое обучение		72	42	24	-	6
1.1.	Организация приема и распределения телефонных звонков организации	24	14	8	-	2
1.2.	Организация работы с посетителями организации	24	14	8	-	2
1.3.	Организация выполнения координирующих и обеспечивающих функций	24	14	8	-	2
2. Производственная практика		160	8	72	72	8
2.1.	Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности в учреждении	8	8	-	-	-
2.2.	Практика применения технических и программных средств для проведения голосовой или видео-конференц-связи	24	-	24	-	-
2.3.	Практика по разрешению конфликтных ситуаций	24	-	24	-	-
2.4.	Практика составления и ведения учетных документов	24	-	24	-	-
2.5.	Самостоятельное выполнение работ в должности секретаря-администратора Квалификационная (пробная) работа	80	-	-	72	8
	Консультации	4	4	-	-	-
	Квалификационный экзамен	4	-	-	-	4
	Итого:	240	54	96	72	18

1. СДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа предусматривает теоретическое и практическое обучение, самостоятельную работу, промежуточную и итоговую аттестацию.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел I. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Тема 1.1. Организационное обеспечение деятельности организации

Функции, задачи, структура организации, ее связи; Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации; Этика делового общения; Правила речевого этикета; Требования охраны труда; Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Тема 1.2. Организация работы с посетителями организации

Правила организации приема посетителей; Правила делового общения; Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами; Правила организации приемов в офисе; Правила сервировки чайного (кофейного) стола; Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним

Тема 1.3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и