



**Автономная некоммерческая образовательная организация
«Центр дополнительного профессионального образования
«АНЭКС»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНОО
«Центр ДПО «АНЭКС»
О.Д. Владимирская
Приказ № 02-ОД от «07» марта 2025 г.

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом
Протокол № 03 от «07» марта 2025 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

«Современные технологии секретарского дела»
по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226

Продолжительность обучения – 216 часов.
Форма обучения – очно-заочная

Категория слушателей – лица, имеющие среднее (полное) образование

Санкт-Петербург

2025

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные основания для разработки программы:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 28.12.2024).
2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г., №438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
3. ОК 010-2014 (МСКЗ-08). Общероссийский классификатор занятий, утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) от 12 декабря 2014 г. №2020-ст (в редакции от 18.02.2021).
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 657 (ред. от 30.08.2024) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 034700.01 «Секретарь» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20.08.2013 регистрационный № 29483).
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957).
6. Иные нормативные правовые акты федерального и регионального уровня, регламентирующие осуществление контрольно-надзорной деятельности в области образования государственными органами субъектов Российской Федерации.

1.2. Область применения программы

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших программу профессионального обучения (ППО) «Современные технологии секретарского дела» (по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226 - выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

1.3. Цель реализации программы

Целью реализации данной программы является профессиональное обучение профессии «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226 в соответствии с требованиями квалификационных характеристик профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н, регистрационный номер 447 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 июля 2020 г., регистрационный № 58957).

Программы учебных дисциплин предусматривают изучение теоретических сведений и выработку практических навыков, необходимых для профессиональной подготовки служащих по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226. Последовательность тем предусматривается в тематических планах. К окончанию обучения каждый учащийся должен уметь выполнять работы, предусмотренные квалификационными характеристиками: знать, уметь и реализовывать на практике основные принципы организационного обеспечения деятельности организации, включая организацию работы с посетителями организации.

1.4. Нормативный срок освоения программы

Настоящая программа предназначена для лиц, имеющих среднее (полное) общее образование.

Трудоемкость обучения: 216 академических часов.

Режим занятий: не более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной нагрузки.

Нормативный срок освоения ППО составляет 24 недели:

№ п.п.	Наименование вида дисциплин, практик	Количество недель (включая время на текущий контроль и промежуточную аттестацию по дисциплине, практике)
1.	Теоретическое обучение	8
2.	Основы секретарского дела	8
3.	Производственная практика	4
4.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	4
ИТОГО		24

2. Трудовые функции

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщенная трудовая функция			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалифика ции	наименование	код	уровень (подуровень) квалификаци и
А	Организационное обеспечение деятельности организации	3	Прием и распределение телефонных звонков организации	А/01.3	3
			Организация работы с посетителями организации	А/02.3	3
			Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	А/03.3	3

Наименование	Прием и распределение телефонных звонков организации	Код	А/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
Трудовые действия	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации				
	Регистрация поступающих телефонных звонков				
	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону				
Необходимые умения	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				
Необходимые знания	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

Наименование	Организация работы с посетителями организации	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Трудовые действия	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
	Ведение журнала записи посетителей
	Учет посетителей и оформление пропусков
	Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
	Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
	Организация и бронирование переговорных комнат
	Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
	Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Необходимые умения	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
Необходимые знания	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

Наименование

Выполнение координирующих и обеспечивающих функций

Код

A/03.3

Уровень
(подуровень)
квалификации

3

Трудовые действия	Ведение журнала разъездов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
Необходимые умения	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
Необходимые знания	Правила речевого этикета
	Этика делового общения
	Требования охраны труда
	Правила защиты конфиденциальной служебной информации
	Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

3. Результат обучения

В результате освоения программы профессионального обучения обучающийся должен:

Иметь практический опыт в:

- ведении делопроизводства, выполнении различных операций с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;
- подготовке документов и материалов, необходимых для работы руководителя;
- формировании и ведении контрольно-регистрационной картотеки;
- формировании дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечении их сохранности и сдаче в установленные сроки в архив;
- обеспечении рабочего места руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями;
- создании условий, способствующих эффективной работе руководителя;
- осуществлении контроля за исполнением работниками предприятия изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя предприятия, взятых на контроль;
- соблюдении правил по охране труда и пожарной безопасности.

Уметь:

- принимать поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передавать ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов;
- принимать документы и личные заявления на подпись руководителя предприятия;
- составлять (по поручению руководителя) письма, запросы, другие документы, готовить ответы авторам писем, отправлять их (при необходимости) через службы доставки, отделения Почты России и т.п.;
- организовывать телефонные переговоры руководителя, фиксировать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание;
- выполнять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация);
- вести и оформлять протоколы заседаний и совещаний;

- печатать по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы, или вводить текущую информацию в банк данных;
- организовать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников.

Знать:

- постановления, распоряжения, приказы и другие руководящие материалы, и нормативные документы, касающиеся деятельности предприятия и ведения делопроизводства;
- структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений;
- организацию делопроизводства;
- методы оформления и обработки документов;
- архивное дело;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- правила пользования приемно-переговорными устройствами;
- правила печатания деловых писем с использованием типовых форм;
- правила делового общения;
- правила эксплуатации вычислительной техники;
- правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

К концу обучения каждый обучаемый должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационными характеристиками.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена; он проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессиональной подготовки и присвоение на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226.

Количество часов, отведённых на изучение отдельных тем и последовательность их изучения, в случае необходимости, разрешается изменять, при условии, что программа будет выполнена полностью. В тематические планы могут вноситься изменения и дополнения с учетом специфики отрасли в пределах часов, установленных учебным планом.

4. Учебный план
 программы профессионального обучения
 «Современные технологии секретарского дела»
 (ТФ А/01.3, А/02.3, А/03.3 профстандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;
 реестровый номер квалификации 4226)

Квалификация: «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226.

Форма обучения: очно-заочная.

Категория слушателей: лица, имеющие среднее (полное) образование.

Нормативный срок освоения: 216 часов.

№ п/п	Элементы учебного процесса	Всего часов	Количество часов, включая СРС		Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ					
1	Базовые принципы управления современной организацией	18	8	10	выступление с докладом
2	Деловая письменная коммуникация	18	8	10	участие в дискуссии
3	Психология делового общения	18	8	10	участие в дискуссии
4	Этика и речевой этикет	18	8	10	устный опрос
ИТОГО		72	32	40	зачет
ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ					
1.	Основы секретарского дела	102	30	72	зачет
1.1	Основы документоведения	34	10	24	практикум
1.2	Основы работы с оргтехникой и ИКТ	34	10	24	практикум
1.3	Организация и проведение мероприятий	34	10	24	практикум
2.	Производственная практика	36	0	36	дневник практиканта
ИТОГО		138	30	108	
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)		6	0	6	оценка
ВСЕГО		216	62	154	

5. Календарный учебный график

Реализация программы профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела» осуществляется согласно календарному учебному графику, по мере комплектации учебных групп и в соответствии с расписанием занятий (Приложение №1).

6. Оценка качества профессиональной подготовки

Оценка качества освоения программы профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела» включает текущий контроль знаний, промежуточный контроль знаний и итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль проводится по результатам освоения программ учебных дисциплин в форме устного опроса по контрольно-оценочным материалам (типовым заданиям) для оценки знаний. Промежуточный контроль проводится в форме устного зачета или контрольного задания по билетам к зачету, в производственной части обучения – выполнения производственных профессиональных заданий.

Итоговая аттестация по программе проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя квалификационную пробную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, изложенных в профессиональном стандарте «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные ППО «Современные технологии секретарского дела». Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных обучающимися профессиональных компетенций в соответствии с программой профессионального обучения по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226.

Лицам, прошедшим профессиональное обучение в полном объеме и итоговую аттестацию, выдается свидетельство о присвоении *квалификации* по должности «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226.

7. Методические рекомендации по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся

Практические занятия, идущие параллельно лекционным, как правило, направлены на уточнение содержания основных понятий раздела\модуля, конкретизацию ключевых идей, овладение практикоориентированных подходов, обобщение и закрепление знаний.

Представленные темы практических занятий предполагают вариативность их освещения: 1) проблематизацию и дискуссионное обсуждение определенных вопросов; 2) защиту рефератов; 3) ролевые и деловые игры; 4) практическую работу студентов в проблемных и проектных микрогруппах; 5) семинарские занятия с обзорно-проблемным докладом или электронной презентацией; 6) обсуждения кейсов - конкретных проблемных ситуаций и их решений в сфере управления современной организацией.

При освоении содержания ППО «Современные технологии секретарского дела» для формирования у слушателей необходимых навыков и умений, в соответствии с квалификационными требованиями, изложенными в профессиональном стандарте «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», используются следующие образовательные технологии:

- технология проблемного семинара, направленная на развитие умения фиксировать различные проблемные ситуации в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм, формулировать проблемы и делать их предметом профессионального обсуждения в рабочей группе;

- технология семинара-«дискуссии», ориентированная на наиболее полное включение обучающихся в активный процесс коллективного обсуждения (спора) и осмысления темы; на развитие у них критико-аналитического исследовательского мышления; умения правильно формулировать, аргументировать и отстаивать свою точку зрения; способности внимательно выслушивать своих оппонентов, и не только конструктивно их критиковать, но и при необходимости признавать свои заблуждения и ошибки. Семинар-«дискуссия» используется как метод усиления интереса студентов к изучаемой проблеме, придания ей большей остроты, актуальности;

- технология кейс-стади, использующая описание реальных ситуаций из деятельности современного офиса (case – случай, англ.), работа с которыми позволяет проанализировать практическую ситуацию, разобраться в сути проблем, подготовить аналитическое заключение;

☐ технология деловой игры, имитирующая процесс принятия решений специалистами (служащими приемной) в различных производственных ситуациях, осуществляемая по заданным преподавателем правилам в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости;

☐ технология практического занятия-«презентации», позволяющая студентам отрабатывать навыки устной и электронной презентации результатов своей работы. В процессе таких занятий происходит более глубокое осознание важности не только содержания и результатов самостоятельной работы слушателя, но и формы их подачи (презентации);

☐ проектные практикумы, направленные на развитие проектных компетенций, проявляющихся в умении разработать меры по эффективности управления различными видами деловой коммуникации, умении осуществлять и представлять для обсуждения проектные разработки;

☐ практикумы, направленные на развитие у обучающихся профессиональных компетенций, проявляющихся в их умении осуществлять различные функции управления организацией; внедрять лучшие технические разработки и новейшие технологии в обеспечение управления организацией;

☐ технология разработки персональных портфолио, направленная на формирование «презентационных» и имиджевых навыков слушателей как будущих профессионалов в сфере деловых коммуникаций, умеющих соответствующим образом оформлять и представлять свой опыт участия в различных проектах.

Виды самостоятельной работы обучающихся, используемые в рамках освоения содержания ППО «Современные технологии секретарского дела»:

- ☐ чтение основной и дополнительной литературы;
- ☐ изучение и анализ интернет-источников по темам программ учебных дисциплин;
- ☐ подготовка и анализ кейс-стади;
- ☐ отработка навыков использования различных новомедийных технологий;
- ☐ компьютерное моделирование;
- ☐ подготовка выступлений на семинарских занятиях;
- ☐ подготовка учебных проектов и их электронных презентаций;
- ☐ выполнение письменных работ – аналитических эссе и заданий на различные виды анализа интернет-ресурсов и проектирования коммуникационных стратегий;
- ☐ написание мини-реферата (объем не более 5 страниц текста А4, №12, интервал – 1,0).

Реализация программы профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела» обеспечивается доступом каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки в системе интернет к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню ее дисциплин (модулей).

Каждый обучающийся по настоящей ППО будет обеспечен не менее, чем одним учебным и одним учебно-методическим печатным и/или электронным изданием по каждой дисциплине, входящей учебный план.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной, учебно-методической литературы по дисциплинам теоретической и практической частей, изданными за последние пять лет, из расчета не менее 5 экземпляров таких изданий на каждые 20 обучающихся.

Для обучающихся обеспечена возможность оперативного обмена информацией с предприятиями и организациями, обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам через сеть интернет.

8. Требования к педагогическим работникам, привлекаемым к реализации ППО «Современные технологии секретарского дела»

Реализация ППО «Современные технологии секретарского дела» будет обеспечена участием в ней штатных преподавателей - кандидатов наук, в том числе 2 доцентов, АНОО «Центр повышения квалификации педагогов и дополнительного образования «АНЭКС». Все эти педагогические работники имеют многолетний опыт по подготовке высококвалифицированных специалистов в области организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм.

Также к преподаванию будут привлечены специалисты из числа действующих и ведущих работников организаций, предприятий и учреждений (не менее 20% от количества всех преподавателей, участвующих в реализации данной ППО), являющихся признанными практиками, экспертами в сфере реализации обеспечивающих функций управления организацией; внедрения лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Разработчики:

1. Лузанова Нина Николаевна, исполнительный директор АНОО «Центр ДПО «АНЭКС», кандидат педагогических наук.
2. Щербова Татьяна Вадимовна, преподаватель кафедры педагогики и андрологии СПб АППО им. К.Д. Ушинского, кандидат педагогических наук.

Правообладатель программы: Автономная некоммерческая образовательная организация «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург).

9. Рабочие программы ППО «Современные технологии секретарского дела»

9.1. Рабочая программа теоретического обучения

Аннотация

Содержание данного раздела программы профессионального обучения составляет знакомство обучающихся с нормативно-правовой базой деятельности специалиста, имеющего квалификацию «Служащие в приемной (общего профиля)» ОКЗ 4226; с базовыми принципами управления современной организацией; с основами деловой устной и письменной коммуникации, психологии общения, а также с особенностями деловой этики и эстетики.

Тема 1. Базовые принципы управления современной организацией (18 ч.)

Современный менеджмент: обзор основных подходов. Функции менеджмента: планирование, организация, руководство и контроль. Принципы управления современной организацией. Работа организации (предприятия, учреждения) в условиях пандемии. Типовая структура организации. Методы управления персоналом. Основные положения Административного Кодекса Российской Федерации. Основные положения Трудового Кодекса Российской Федерации. Имидж организации (предприятия, учреждения). Корпоративная культура и система внутрифирменных коммуникаций организации (предприятия, учреждения). Правила внутреннего трудового распорядка организации (предприятия, учреждения); правила по охране труда и пожарной безопасности.

Тема 2. Деловая письменная коммуникация (18 ч.)

Функциональные стили литературного языка. Официально-деловой стиль письменной коммуникации: определение, сущностные характеристики, значение. Подстили деловой письменной коммуникации. Констатация, предписание, унификация и стандартизация в деловой письменной коммуникации. Точность, логичность, объективность и структурированность в деловой письменной коммуникации. Лексика деловой письменной коммуникации. Тональность в деловой письменной коммуникации. Деловое письмо: тема, композиция, атрибутивные признаки. Конкретно-реальный хронотоп деловой письменной коммуникации. 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) (ред. от 14.05.2018).

Тема 3. Психология делового общения (18 ч.)

Общение как коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникация. Модели коммуникации. Барьеры в коммуникации. Деловое общение как социально-психологическая категория. Функции делового общения. Виды и формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. Структура, основные этапы переговоров. Стратегии переговорного процесса. Принципиальные переговоры («гарвардская» школа переговорного процесса). Методы убеждения. Логические приемы аргументации. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении. Конфликты в общении и способы их разрешения. Техника телефонных переговоров.

Тема 4. Этика и речевой этикет (18 ч.)

Культура речи. Коммуникативные качества речи, их обусловленность литературной нормой. Нормативные коммуникативные качества секретаря -администратора \ служащего в приемной. Этические нормы и правила в деловом общении. Деловой этикет. Корпоративный кодекс: правила делового этикета. Сувениры и подарки бизнес-партнерам. Дресс-код служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226. Организация рабочего места служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226: деловой и эстетический аспекты.

Перечень практических занятий

№ темы	Наименование практических занятий
1.	Корпоративная культура как основа положительного имиджа организации.
2.	Особенности делопроизводства в государственных организациях.
3.	Цели деловых переговоров.
4.	Габитарный имидж служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226.

1. Практическое занятие. Подготовить доклад по теме «Корпоративная культура как основа положительного имиджа организации»: по основным положениям книги Колесников А. В. Корпоративная культура. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. Планируемый объем – 1 страница текста (формат А4; 12 шрифт; одинарный интервал). Обучающийся должен сформулировать свое отношение к высказанной позиции, аргументировать ее.

2. Практическое занятие. Подготовиться к участию в дискуссии на тему: «Особенности делопроизводства в государственных организациях».

Цели:

- создание целостного представления о ГОСТ Р 7.0.97-2016, национальном стандарте Российской Федерации, в области организационно-распорядительной документации;

- демонстрация ясного понимания требований к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018);

- формирование практических навыков в использовании профессионального словаря; овладение основными понятиями и категориями документоведения.

3. Практическое занятие. Подготовиться к участию в дискуссии на тему: «Цели деловых переговоров».

Цели:

- создание целостного представления о функциях, видах и формах делового общения;

- формирование умений и навыков выбора стратегий деловых переговоров, владения техниками ведения телефонных переговоров;

- способствование овладению слушателями логическими приемами аргументации, способами противостояния манипуляции в переговорном процессе.

4. Практическое занятие. Подготовиться к устному опросу по книге «Имидж: секреты личного обаяния и профессионального признания»: по основным положениям книги – Шепель В.М. Имиджелогия. - М.: Изд-во Народное образование, 2002. — 254 с.

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

№ п/п	Вид СРС
1.	Работа с нормативно-правовыми базами.
2.	Поиск и обзор литературы и электронных источников информации.
3.	Сбор, анализ и обобщение информации для подготовки ответов на контрольные вопросы.
4.	Изучение вопросов для самопроверки и подготовки к промежуточной аттестации.

Условия реализации дисциплины

Материально-технические условия

Для проведения занятий по разделу «Теоретическое обучение» используются компьютерный класс общего пользования с подключением к Интернет, оснащенный 15 компьютерами (для работы одной академической группы одновременно), с подключенным к ним периферийным устройствам и оборудованием и компьютерные мультимедийные проекторы во всех аудиториях, где проводятся лекционные и практические занятия; другая техника для презентаций учебного материала.

Материально-техническая база позволяет проведение всех видов теоретической и практической подготовки обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебно-методическое и информационное обеспечение

Методические рекомендации и пособия по изучению раздела

Раздел «Теоретическое обучение» реализуется очно-заочно. Он может включать в себя занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, практические занятия, активные и ситуативные методы обучения.

По данному разделу имеется электронный УМК. Обучающиеся могут дополнить предоставленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному разделу имеется электронное методическое пособие и электронный УМК «Основы деловой коммуникации». Ими предполагается использование разных типов материалов, сопровождающих учебный процесс, включая информационные, обучающие и контролирующие. Для расширения и углубления знаний по выбранной теме предлагаются списки литературы, контрольные вопросы, индивидуальные задания.

УМК относится к категории ресурсов открытого доступа, сформированных на основе применения мультимедийных и сетевых технологий. Он может быть использован для освоения содержания раздела «Теоретическое обучение» по программе профессиональной подготовки «Современные технологии секретарского дела».

Литература

Основная литература:

1. Колесников А. В. Корпоративная культура. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 167 с.
2. Купина Н.А. Стилистика русского языка. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 415 с.
3. Иванова И. А. Менеджмент. — М.: Издательство Юрайт, 2023. — 289 с.
4. Приказ Росархива от 11.04.2018 N 44 «Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях» (зарегистрировано в Минюсте России 17.08.2018 N 51922)
5. Рамендик Д. М. Психология делового общения. – М.: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с.

Дополнительная литература:

1. Бельчиков Ю.А. Практическая стилистика современного русского языка/ - М.: АСТ-Пресс, 2012. - 432 с.
2. Богданова Л.И. Стилистика русского языка и культура речи. Лексикология для речевых действий. - М.: Флинта, 2016. - 248 с.
3. Деловая этика: учебное пособие. Подопригора, М.Г. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
4. Ильин Е.П. Психология делового общения. – СПб.: Питер, 2017. – 270 с.
5. Исаев Р. А. Основы менеджмента. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 264 с.
6. Колышкина Т. Б. Деловая культура. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 163 с.

7. Черняк В.Д. Русский язык и культура речи. — М.: Издательство Юрайт, 2024. — 363 с.
8. Шайбаков А.А. и др. Цифровой этикет и ошибки в деловом общении. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=48002772>
9. Шепель В.М. Имиджелогия. - М.: Изд-во Народное образование, 2002. — 254 с.
10. Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие. — Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2015. — 162 с.

Электронные ресурсы:

1. Информационно-правовой портал «Гарант.РУ» (<http://www.garant.ru/>);
2. Кодекс делового поведения и этики (<https://u.to/Y3UhHA>);
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY. RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp>);
4. Официальный сайт АНОО «Центр повышения квалификации педагогов и дополнительного образования «АНЭКС» (<https://aneks.center/index.php/about/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizatsii#3>);
5. Правила ведения телефонных переговоров (<https://www.sekretariat.ru/article/210899-qqq-17-m5-pravila-vedeniya-telefonnyh-peregovorov>);
6. Принципы деловой этики. URL: <https://www.sekretariat.ru/article/210882-qqq-17-m4-printsipy-delovoy-etiki>
7. Российская государственная библиотека (<http://www.rsl.ru/>);
8. Современный офис – стильный и практичный стол (<https://u.to/RHkgHA>);
9. Телефонные переговоры: техника и психология (https://portal.tpu.ru/SHARED/e/EVA/uchrab/Tab4/telefonnie_peregovori.pdf);
10. Трошина Н.Н. Межкультурная коммуникация в повседневном и деловом общении. (<https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-v-povsednevnom-i-delovom-obschenii-obzor-publikatsiy-renate-ratmayr>);
11. Эстетика современного офиса (<https://u.to/IXkgHA>);
12. Языковые нормы делового письма (<https://www.top-personal.ru/sdeloissue.html?105>).

Контрольные вопросы, вопросы к зачету

1. Современный менеджмент: обзор основных подходов.
2. Функции менеджмента: планирование, организация, руководство и контроль.
3. Принципы управления современной организацией.
4. Типовая структура организации.
5. Методы управления персоналом.
6. Имидж организации (предприятия, учреждения).
7. Корпоративная культура и система внутрифирменных коммуникаций организации (предприятия, учреждения).
8. Правила внутреннего трудового распорядка организации (предприятия, учреждения). Правила по охране труда и пожарной безопасности.
9. Функциональные стили литературного языка. Официально-деловой стиль письменной коммуникации.
10. Подстили деловой письменной коммуникации. Лексика деловой письменной коммуникации.
11. Деловое письмо: тема, композиция, атрибутивные признаки.
12. Вербальная и невербальная коммуникация. Модели коммуникации. Барьеры в коммуникации.
13. Деловое общение как социально-психологическая категория. Функции делового общения. Виды и формы делового общения.
14. Психологические аспекты переговорного процесса.
15. Структура, основные этапы переговоров. Стратегии переговорного процесса.
16. Методы убеждения. Логические приемы аргументации.
17. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении. Конфликты в общении и способы их разрешения.
18. Техника телефонных переговоров.
19. Этические нормы и правила в деловом общении. Деловой этикет.
20. Дресс-код служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226.

9.2. Рабочая программа модуля «Основы секретарского дела»

Аннотация

Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм является ключевой профессиональной компетенцией служащего в приемной. Освоение настоящего модуля позволит специалистам данного профиля овладеть навыками по документоведению, обслуживанию современной оргтехники, а также по организации и проведению встреч, переговоров, собраний и совещаний с участием руководителя организации.

Цель: состоит в получении слушателями знаний и практических профессиональных навыков по реализации обеспечивающих функций управления организацией; внедрению лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Тема 1. Основы документоведения. (34 ч.)

Документ и его функции. Признаки документов; варианты и копии документов. Юридическая сила документов. Государственные стандарты в документоведении. Принципы поиска и трансляции документированной информации. Организационно-правовые документы: устав, положение, штатное расписание и проч. Распорядительные документы: приказы, распоряжения и т.д. Информационно-справочные документы: записка, письмо, телеграмма и др. Документы физических лиц: заявление, жалоба и проч. Способы контроля за движением, исполнением документов (приказов, распоряжений и др.). Материальные носители документированной информации. Этапы составления документа. Формирование, ведение картотек. Номенклатура дел. Принципы архивирования документов.

Тема 2. Основы работы с оргтехникой и ИКТ (34 ч.)

Современные способы документирования. Ручные, механические, автоматические средства документирования. Основные технологии и средства копирования, размножения документов. Архивация данных. Кино-, фото-, видеодокументирование. Бланки документов, порядок их оформления. Работа с таблицами. Формирование и ведение баз данных. Основы создания презентаций, в том числе на мобильных устройствах. Виды переговорных устройств; работа с переговорными устройствами. Принципы подбора

оргтехники для оснащения кабинета руководителя. Правила устройства приемной руководителя для эффективной работы служащего в приемной.

Тема 3. Организация и проведение мероприятий (34 ч.)

Деловые встречи. Виды деловых встреч. Этапы подготовки деловых встреч. Сценарий деловой встречи. Раздаточный материал к деловым встречам. Принципы оформления помещения для проведения деловых встреч. Имидж секретаря при проведении деловых встреч. Правила организации и проведения собрания трудового коллектива. Правила составления и хранения протоколов собраний, совещаний. Принципы организации открытого\закрытого голосования участников собрания. Стенография. Правило аудиозаписи и видеосъемки деловых встреч. Подведение итогов по результатам состоявшихся деловых встреч, собраний, совещаний.

Перечень практических занятий

№ темы	Наименование практических занятий
1	Распорядительные документы: приказы, распоряжения и т.д.
2	Офисная бумага: виды, принципы выбора. Способы уничтожения документов на бумажном носителе.
3	Структура деловой речи.

1. Практическое занятие. Подготовиться к участию в практикуме «Распорядительные документы: приказы, распоряжения и т.д.»

Цели:

- проанализировать примеры оформления распорядительных документов организаций и учреждений;
- выявить наличие\отсутствие ошибок при соблюдении стандартов, регулирующих оформление данного рода документации;
- овладение навыками работы с шаблонами документов, предлагаемых пакетом Microsoft Word;
- демонстрация ясного понимания требований к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018);
- формирование практических навыков в использовании профессионального словаря; овладение основными понятиями и категориями документоведения.

2. Практическое занятие. Подготовиться к участию в практикуме «Офисная бумага: виды, принципы выбора. Способы уничтожения документов на бумажном носителе»

Цели:

- формирование навыка определения типа, размера, плотности и других технических характеристик бумаги для современного офиса;
- презентация таблицы соответствия поставленных задач и выбора бумаги для их реализации;
- овладение навыками работы с шаблонами документов, предлагаемых пакетом Microsoft Excel;
- формирование умения пользования шредерами (офисное устройство для измельчения бумаги);
- формирование практических навыков в использовании профессионального словаря; овладение основными понятиями и категориями документоведения.

3. Практическое занятие. Подготовиться к участию в практикуме «Структура деловой речи»

Цели:

- создание целостного представления о функциях, видах и формах деловой речи;
- формирование умений и навыков организации и проведения деловых встреч, владения принципами подготовки помещений для деловых встреч;
- способствование овладению слушателями приемами подготовки деловых речей: речь-приветствие, речь-презентация, речь- отчет, речь-доклад и др.

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

№ п/п	Вид СРС
1	Работа с материалами лекций, основной и дополнительной литературы, электронных источников информации.
2	Выполнение практических заданий.
3	Изучение вопросов для самопроверки и подготовки к промежуточной аттестации

Условия реализации модуля

Материально-технические условия

Для проведения занятий по модулю «Основы секретарского дела» используются компьютерный класс общего пользования с подключением к Интернет, оснащенный 15 компьютерами (для работы одной академической группы одновременно), с подключенным к ним периферийным устройствам и оборудованием и компьютерные мультимедийные проекторы во всех аудиториях, где проводятся лекционные и практические занятия; другая техника для презентаций учебного материала.

Материально-техническая база позволяет проведение всех видов теоретической и практической подготовки обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебно-методическое и информационное обеспечение

Методические рекомендации и пособия по изучению модуля

Модуль «Основы секретарского дела» реализуется очно-заочно. Он может включать в себя занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, практические занятия, активные и ситуативные методы обучения.

По данному модулю имеется электронный УМК. Обучающиеся могут дополнить предоставленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю имеется электронное методическое пособие и электронный УМК «Основы секретарского дела». Ими предполагается использование разных типов материалов, сопровождающих учебный процесс, включая информационные, обучающие и контролирующие. Для расширения и углубления знаний по выбранной теме предлагаются списки литературы, контрольные вопросы, индивидуальные задания.

УМК относится к категории ресурсов открытого доступа, сформированных на основе применения мультимедийных и сетевых технологий. Он может быть использован для освоения содержания раздела «Основы секретарского дела» по программе профессиональной подготовки «Современные технологии секретарского дела».

Литература

Основная литература:

1. Иритикова В. Документы к протоколам: как оформлять и хранить // Юридический справочник руководителя. 2021. N 2. С. 48 - 61.
2. Каков порядок проведения общего собрания трудового коллектива (работников) // КонсультантПлюс, 2022. URL: <https://docs30.surp-spb.ru/>
3. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. — М.: Юрайт, 2024. — 545 с.
4. Пластинина Н.В. 10 важных дел при организации деловых встреч. URL: <https://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?550>
5. Правила эксплуатации принтеров. URL: <https://www.uvas.su/info/articles/pravila-ekspluatatsii-i-neispravnosti-printerov/>
6. Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства. — М.: Юрайт, 2024. — 355 с.

Дополнительная литература:

1. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. — М.: Филинь, 1998. — 424 с.
2. Гандапас Р. Не допускайте эти ошибки на светском мероприятии. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=hGhEC6xGiSY>
3. Доронина Л.А. Документоведение. — М.: Юрайт, 2018. — 309 с.
4. Зубкова К.А. Организация специальных мероприятий в онлайн-формате: возможности и риски // StudNet. 2021. №11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-spetsialnyh-meropriyatiy-v-onlayn-formate-vozmozhnosti-i-riski>
5. Макарова Н.В., Николайчук Г.Е., Титова Ю.Ф. Компьютерное делопроизводство. — СПб.: Питер, 2005. — 416 с.
6. Молочков В.П. Компьютер для секретаря и офис-менеджера. — СПб.: Питер, 2006. — 304 с.
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, 2004. — 495 с.
8. Петрова А.Н. Искусство речи. — М.: Мастер-класс, 2021. — 144 с.
9. Салливан Дж. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. СПб.: Альпина Паблишер, 2022. — 264 с.

10. Сидоренков А. В. Психология малой группы. Методология и теория. – М.: Юрайт, 2022. - 185 с.
11. Хандадашева Л.Н. Компьютер и другая оргтехника для секретаря-референта. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 384 с.

Электронные ресурсы:

1. Архив журнала «Секретарское дело» (<https://www.top-personal.ru/sdelos.html>);
2. Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии» (<https://delo-press.ru/journals/documents/>);
3. Информационно-правовой портал «Гарант.РУ» (<http://www.garant.ru/>);
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY. RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp>);
5. Нечаева Е.В. Делопроизводство. (<https://elib.spbstu.ru/dl/2/8727.pdf/download/8727.pdf>);
6. Особенности деловых встреч в России. (<https://www.expocentr.ru/ru/articles-of-exhibitions/17002/>);
7. Официальный сайт АНОО «Центр повышения квалификации педагогов и дополнительного образования «АНЭКС» (<https://aneks.center/index.php/about/svedeniya-ob-obrazovatelnoj-organizatsii#3>);
8. Российская государственная библиотека (<http://www.rsl.ru/>);
9. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (www.consultant.ru/law/doc/fks/);
10. Тенденции дизайна офиса 2021 (<https://u.to/QBogHA>);
11. Тренды в интерьере 2022: что об этом думают дизайнеры (<https://vc.ru/design/359342-trendy-v-interere-2022-chto-ob-etom-dumayut-dizaynery-idei>).

Оценка качества освоения модуля «Основы секретарского дела»

Контрольные вопросы, вопросы к зачету

1. Документ и его функции.
2. Признаки документов; варианты и копии документов.
3. Юридическая сила документов.
4. Государственные стандарты в документоведении.

5. Организационно-правовые документы: устав, положение, штатное расписание и проч.
6. Распорядительные документы: приказы, распоряжения и т.д.
7. Информационно-справочные документы: записка, письмо, телеграмма и др.
8. Документы физических лиц: заявление, жалоба и проч.
9. Способы контроля за движением, исполнением документов (приказов, распоряжений и др.).
10. Формирование, ведение картотек.
11. Номенклатура дел.
12. Современные способы документирования.
13. Ручные, механические, автоматические средства документирования.
14. Основные технологии и средства копирования, размножения документов.
15. Архивация данных.
16. Бланки документов, порядок их оформления.
17. Работа с таблицами.
18. Формирование и ведение баз данных.
19. Основы создания презентаций, в том числе на мобильных устройствах.
20. Виды переговорных устройств; работа с переговорными устройствами.
21. Принципы подбора оргтехники для оснащения кабинета руководителя.
22. Правила устройства приемной руководителя для эффективной работы служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226.
23. Деловые встречи. Виды деловых встреч.
24. Этапы подготовки деловых встреч. Раздаточный материал к деловым встречам.
25. Принципы оформления помещения для проведения деловых встреч.
26. Габитарный имидж секретаря при проведении деловых встреч.
27. Правила организации и проведения собрания трудового коллектива.
28. Правила составления и хранения протоколов собраний, совещаний.
29. Принципы организации открытого\закрытого голосования участников собрания.
30. Подведение итогов по результатам состоявшихся деловых встреч, собраний, совещаний.

9.3. Рабочая программа Производственной практики (36 ч.)

Цель Производственной практики состоит в закреплении, расширении и систематизации знаний, полученных при освоении теоретического и практического модулей ППО «Современные технологии секретарского дела»; приобретение опыта работы в качестве служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226; выполнении технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

Задачи Производственной практики:

- ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка организации (предприятия, учреждения), правилами по охране труда и пожарной безопасности;
- закрепление, углубление и развитие знаний, полученных обучающимися в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- получение навыков по ведению делопроизводства, выполнению различных операций с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;
- приобретение умений по составлению (по поручению руководителя) писем, запросов, других документов, подготовке ответов авторам писем, отправке их (при необходимости) через службы доставки, отделения Почты России и т.п.;
- формирование умений вести телефонные переговоры руководителя, фиксировать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание;
- получение навыков по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация и т.д.).

Способы и формы проведения Производственной практики

Настоящая Производственная практика – выездная, обучающиеся проходят ее на базе внешних организаций – партнеров автономной некоммерческой образовательной организации «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург). Основной формой прохождения данного вида практики является «полевая» форма, нацеленная на формирование у обучающихся навыков организационного обеспечения деятельности организации, включая организацию работы с посетителями организации.

Места и сроки проведения Производственной практики

Обучающиеся проходят практику в качестве служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226 в организациях, учреждениях, на предприятиях различных форм собственности. Выбор места прохождения практики происходит с помощью руководителя практики, назначаемого из числа специалистов, преподавателей автономной некоммерческой образовательной организации «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург).

Практика осуществляется на основе договора между автономной некоммерческой образовательной организацией «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург) и организациями (предприятиями, учреждениями). Обучающийся также может самостоятельно договориться с руководителем организации (предприятия, учреждения) о прохождении практики, в этом случае он своевременно информирует руководителя практики от автономной некоммерческой образовательной организации «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург) о месте прохождения Производственной практики. Если слушатель самостоятельно находит место практики, в этом случае по необходимости может быть оформлен договор или ходатайство на практику.

При выборе организации (предприятия, учреждения) обучающийся может учитывать свои профессиональные интересы, рассматривая её не только как базу для прохождения Производственной практики, но и как возможное место будущей работы. В ходе переговоров с руководителем организации (предприятия, учреждения) слушатель должен аргументировано убедить его в своей готовности выполнять действующие правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Практика реализуется согласно календарному графику учебного процесса в течение 4 недель.

Формы отчетности по Производственной практике

Формой отчета о прохождении слушателем Производственной практики является дневник производственного обучения с описанием выполненного обучающимся объема работ, обязательно включающий самоанализ практиканта по итогам прохождения Производственной практики; предложения по улучшению Производственной практики (при необходимости).

Содержание Производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный	Подбор места практики, посещение организации (предприятия, учреждения) для выяснения необходимых данных для заключения договора (Приложение №2) или составления направления на практику (Приложение №3), получение индивидуального задания (Приложение №4) и дневника производственного обучения (Приложение №5) (4 ч)	Договор, заключенный между АНОО «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС» (г. Санкт-Петербург) и организацией (предприятием, учреждением), в которой слушатель будет проходить практику.
2.	Адаптационно-производственный	Знакомство слушателя с объектом практики, своими должностными функциями, начало деятельности (4 ч)	Электронная презентация о структуре и деятельности организации, своих должностных функциях.
3.	Производственно-деятельностный	Активное участие в деятельности организации (предприятия, учреждения) (24 ч)	Отзыв руководителя практики от организации (предприятия, учреждения) об уровне отношения к поручениям, качестве выполненных слушателем работ в период прохождения практики.
4.	Заключительный	Написание и оформление дневника производственного обучения, публичная презентация итогов практики с презентацией (4 ч)	Дневник производственного обучения.
ИТОГО		36 ч.	

10. Программа итоговой аттестации (квалификационного экзамена)

Целью итоговой аттестации является установление уровня развития и освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для выполнения технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

К задачам итоговой аттестации относятся:

- оценка способности и умения выпускников, опираясь на полученные знания, умения и сформированные навыки, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, относящуюся к организационному обеспечению деятельности организации;
- решение вопроса о присвоении выпускникам квалификации служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226 и выдаче свидетельства о профессиональном образовании.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, в ходе которого осуществляется проверка теоретических знаний и выполнение индивидуального практического задания.

Лица, не прошедшие проверку знаний, должны пройти ее повторно в сроки, установленные квалификационной комиссией.

Квалификационный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по всем дисциплинам и модулям учебного плана. Квалификационный экзамен по программе профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела» проводится в форме ответов на вопросы экзаменационных билетов (один вопрос теоретического характера, касающийся содержания дисциплин и модулей теоретического раздела учебного плана ППО «Современные технологии секретарского дела»), а также практического задания, направленного на проверку сформированности профессиональной компетентности, профессиональной ментальности, системности профессионального мышления обучающегося. Вопросы к экзамену предоставляются слушателям не позднее, чем за 2 недели до проведения итоговой аттестации. Регламент времени на подготовку ответа: до 40 минут, на ответ: до 20 минут. Во время экзамена слушатели могут, с разрешения комиссии, пользоваться справочной литературой и другими пособиями.

Квалификационный экзамен предполагает дополнительные вопросы членов аттестационной комиссии, на которые слушатель отвечает без подготовки.

Слушателям создаются необходимые условия для подготовки к итоговой аттестации, включая проведение консультаций, возможность работать с библиотечными фондами, медиаресурсами и т.д. При определенных условиях (отсутствие слушателя на занятиях более 50% по уважительной причине и др.) допустима повторная сдача экзамена с целью получения положительной оценки. Проверка теоретических знаний слушателей на экзамене не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля.

Критерии дифференцированной оценки знаний на экзамене.

Уровень профессиональной компетентности слушателей на итоговой аттестации (квалификационном экзамене) оценивается отметками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка *«отлично»* выставляется слушателю в том случае, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, логично и последовательно его излагает, в своем ответе тесно увязывает теорию с практикой, свободно справляется с заданиями и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, не затрудняется в ответе при видоизменении задания, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка *«хорошо»* выставляется в том случае, если слушатель грамотно и по существу излагает программный материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения для решения практических вопросов и заданий.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется в том случае, если слушатель знает только основной материал, допускает неточности в формулировках, испытывает затруднения в ответе на вопросы и в выполнении практических заданий.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется слушателю, который не знает значительные части программного материала, допускает существенные ошибки в ответе на вопросы, с большими затруднениями решает практические вопросы и задачи, а также при отказе отвечать на вопросы (билет).

Экзаменационные билеты для оценки знаний (итоговая аттестация)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Современный менеджмент: обзор основных подходов. Функции менеджмента.

Практическое задание: привести 2-3 примера методов убеждения (по выбору обучающегося) при ведении деловых переговоров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Типовая структура организации. Принципы управления современной организацией.

Практическое задание: привести 2-3 примера логических приемов аргументации (по выбору обучающегося) при ведении деловых переговоров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Имидж организации (предприятия, учреждения). Корпоративная культура и система внутрифирменных коммуникаций организации (предприятия, учреждения).

Практическое задание: привести 2-3 приема использования манипулятивных техник (по выбору обучающегося) при ведении деловых переговоров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

1. Функциональные стили литературного языка. Официально-деловой стиль письменной коммуникации.

Практическое задание: привести 2-3 примера (по выбору обучающегося) способов противостояния манипуляции в общении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

1. Лексика деловой коммуникации.

Практическое задание: оценить предложенный кейс с позиции соответствия габитарному имиджу секретаря при проведении деловых встреч.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

1. Вербальная и невербальная коммуникация

Практическое задание: проанализировать предложенный кейс с точки зрения соответствия дресс-коду служащего в приемной ОКЗ 4226.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

1. Деловое общение как социально-психологическая категория.

Практическое задание: в предложенном кейсе определить вид документа, выделить его идентификационные признаки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

1. Функции, виды и формы делового общения.

Практическое задание: оценить предложенный кейс на предмет соответствия правилам устройства приемной руководителя для эффективной работы служащего в приемной ОКЗ 4226.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

1. Структура, основные этапы деловых переговоров. Стратегии переговорного процесса.

Практическое задание: оценить предложенный кейс с точки зрения соответствия принципам подбора оргтехники для оснащения кабинета руководителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

1. Организационно-правовые документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы, документы физических лиц.

Практическое задание: проанализировать предложенный кейс с точки зрения соблюдения принципов оформления помещения для проведения деловых встреч

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

1. Способы контроля за движением, исполнением документов (приказов, распоряжений и др.).

Практическое задание: продемонстрировать технику ведения телефонных переговоров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

1. Этические нормы и правила в деловом общении. Деловой этикет.

Практическое задание: на предложенном оборудовании продемонстрировать основные технологии копирования, размножения документов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

1. Деловые встречи. Виды деловых встреч.

Практическое задание: оформить предложенный текстовый (числовой) материал в виде таблицы (Word).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

1. Современные способы документирования. Архивация данных.

Практическое задание: оценить предложенный кейс на предмет соответствия правилам составления протоколов собраний, совещаний.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

1. Модели коммуникации. Барьеры в коммуникации

Практическое задание: используя предложенные исходные данные, создать бланк документа организации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

1. Психологические аспекты переговорного процесса.

Практическое задание: используя предложенные исходные данные, создать презентацию для выступления руководителя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

1. Нормативные коммуникативные качества служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226.

Практическое задание: оформить предложенный текстовый (числовой) материал в виде таблицы (Excel).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

1. Документ, его функции. Юридическая сила документа.

Практическое задание: привести примеры (2-3) способов разрешения конфликтов в общении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

1. Государственные стандарты в документоведении.

Практическое задание: привести примеры (2-3) конфликтов в общении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

1. Формирование, ведение картотек. Номенклатура дел.

Практическое задание: проанализировать предложенный кейс делового письма: определить тему, атрибутивные признаки; выделить основные композиционные части.

**КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК
программы профессионального обучения**

«Современные технологии секретарского дела»

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Лекция	Практ. занятия	Семинар	Самостоятельная работа	Консультация	Участие в дискуссии	Доклад	Устный опрос	Практикум	Итоговый контроль
Раздел 1. Теоретическое обучение	1-8	72	16	16	16	18	1	2	1	1		1
Тема 1. Базовые принципы управления современной организацией.	1	17	4	4	4	4			1			
Тема 2. Деловая письменная коммуникация.	2-3	17	4	4	4	4		1				
Тема 3. Психология делового общения.	4-5	17	4	4	4	4		1				
Тема 4. Этика и речевой этикет.	6-7	19	4	4	4	6				1		
Зачет	8	2					1					1
Раздел 2. Основы секретарского дела	9-16	102	10	32	20	35	1				3	1
Тема 1. Основы документоведения.	9-11	40	4	12	8	15					1	
Тема 2. Основы работы с оргтехникой и ИКТ.	12-13	33	4	10	8	10					1	

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Лекция	Практ. занятия	Семинар	Самостоятельная работа	Консультация	Участие в дискуссии	Доклад	Устный опрос	Практикум	Итоговый контроль
Тема 3. Организация и проведение мероприятий.	14-15	27	2	10	4	10					1	
Зачет	16	2					1					1
Раздел 3. Профессиональная практика	17-20	36		4		30	1					1
Раздел 4. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	21-24	6				4	1					1
ИТОГО		216	26	52	36	87	4	2	1	1	3	4

ДОГОВОР №__
о проведении производственной практики обучающихся
Автономной некоммерческой образовательной организации
«Центр дополнительного профессионального образования
«АНЭКС» на предприятиях, в учреждениях, организациях

г. Санкт-Петербург

«__»_____20__ г.

Автономная некоммерческая образовательная организация «Центр дополнительного профессионального образования «АНЭКС», именуемая в дальнейшем **«АНОО «АНЭКС»**, в лице директора Владимирской Ольги Дмитриевны, действующей на основании _____, с одной стороны, и

(наименование предприятия, организации, учреждения)

именуемое в дальнейшем **«Предприятие (учреждение, организация)»**, в лице

(Ф.И.О., должность)

действующего на основании _____, с другой стороны, в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г., №292 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (далее - Приказ), заключили между собой договор о нижеследующем:

1. Права и обязанности сторон

1.1. Предприятие (учреждение, организация) обязуется:

1.1.1. _____ Принять _____ слушателей

(Ф.И.О.)

Программы профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела» для прохождения производственной практики с _____ по _____ 20__ г.

1.1.2. Назначить руководителя практики.

1.1.3. Обеспечить условия безопасной работы на рабочем месте. Проводить обязательные инструктажи по охране труда.

1.1.4. Расследовать комиссией совместно с представителем АНОО «АНЭКС» и учитывать на Предприятии (учреждении, организации) несчастные случаи, происшедшие на предприятии со слушателями АНОО «АНЭКС» во время прохождения практики, в соответствии с Положением о расследовании и учете несчастных случаев на производстве.

1.1.5. Обеспечить (по возможности) обучающегося необходимыми документами, материалами, создать условия для выполнения производственной практики.

1.1.6. Оказать методическую помощь при заполнении дневника производственного обучения.

1.1.7. По окончании производственной практики дать характеристику о работе слушателя и оценить качество заполнения дневника производственного обучения.

1.2. АНОО «АНЭКС» обязуется:

1.2.1. Направить слушателя на практику в сроки, установленные договором.

1.2.2. Предоставить Предприятию (учреждению, организации) программу прохождения производственной практики.

1.2.3. Выделить руководителя практики, ответственного за организацию и проведение практики обучающегося.

1.2.4. Осуществлять методическое руководство и связь с руководителем практики от Предприятия (учреждения, организации).

1.2.5. Содействовать в соблюдении слушателями производственной дисциплины и правил внутреннего распорядка Предприятия (учреждения, организации).

2. Ответственность сторон за выполнение договора

2.1. Стороны несут ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей по организации и проведению практики слушателей в соответствии с трудовым законодательством РФ, программой производственной практики.

2.2. Договор вступает в силу после его подписания АНОО «АНЭКС» с одной стороны, и Предприятием (учреждением, организацией) – с другой.

2.3. Срок действия договора _____

2.4. Договор составлен в двух экземплярах, из которых один хранится в АНОО «АНЭКС», другой – на Предприятии (учреждении, организации).

3. Юридические адреса сторон

АНОО «АНЭКС»

Автономная некоммерческая

образовательная организация

«Центр дополнительного

Юридический адрес:

???????

Директор АНОО «АНЭКС»

_____ **О.Д. Владимирская**

(подпись)

М.П.

Предприятие (учреждение, организация)

Юридический адрес:

(подпись)

М.П.



**Автономная некоммерческая образовательная организация
«Центр дополнительного профессионального образования
«АНЭКС»**

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

1. Фамилия _____

2. Имя и отчество _____

слушатель программы профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела»

3. Место Производственной практики _____

4. Срок Производственной практики с _____ до _____

5. Руководитель практики от АНОО «АНЭКС» _____

М.П.

« _____ » _____ 20 ____ г.

Директор АНОО «АНЭКС» _____ О.Д. Владимирская



**Автономная некоммерческая образовательная организация
«Центр дополнительного профессионального образования
«АНЭК»**

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на производственную практику**

для _____

(ФИО обучающегося полностью)

обучающегося по программе профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела», учебная группа № _____

Место прохождения Производственной практики:

адрес организации: _____

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Цель Производственной практики состоит в закреплении, расширении и систематизации знаний, полученных при освоении теоретического и практического модулей ППО «Современные технологии секретарского дела»; приобретение опыта работы в качестве служащего в приемной (общего профиля) ОКЗ 4226; выполнении технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств организационной техники необходимой информации и доведением ее до потребителя.

Задачи Производственной практики:

- ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка организации (предприятия, учреждения), правилами по охране труда и пожарной безопасности;
- закрепление, углубление и развитие знаний, полученных обучающимися в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;

- получение навыков по ведению делопроизводства, выполнению различных операций с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;

- приобретение умений по составлению (по поручению руководителя) писем, запросов, других документов, подготовке ответов авторам писем, отправке их (при необходимости) через службы доставки, отделения Почты России и т.п.;

- формирование умений вести телефонные переговоры руководителя, фиксировать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание;

- получение навыков по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация и т.д.).

Планируемые результаты практики:

- способность к самоорганизации и самообразованию;

- способность осуществлять под контролем профессиональные функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации, связанных с подготовкой, хранением, обработкой с помощью средств и техники необходимой информации и доведением ее до потребителя;

- умение соблюдать правила внутреннего трудового распорядка учреждения; правила по охране труда и пожарной безопасности;

- способность организовывать, планировать свою профессиональную деятельность;

- навыки по составлению (по поручению руководителя) писем, запросов, других документов, подготовке ответов авторам писем, отправке их (при необходимости) через службы доставки, отделения Почты России и т.п.;

- умение вести телефонные переговоры руководителя, фиксировать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание;

- навыки по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация и т.д.).

Рассмотрено на Учебно-методическом совете протокол от « »

20__ г. №

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

*Руководитель практики от профильной
организации*

Руководитель практики АНОО «АНЭКС»

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

Задание принято к исполнению: _____

«__» _____ 20__ г.

(подпись обучающегося)



**Автономная некоммерческая образовательная организация
«Центр дополнительного профессионального образования
«АНЭКС»**

ДНЕВНИК

Производственного обучения

Обучающийся _____

(фамилия, имя, отчество)

Учебная группа _____

Программа профессионального обучения «Современные технологии секретарского дела»

Санкт-Петербург

20 _____ г.

I. ДАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1. Прибыл на место практики _____ 20 ____ г.

2. Назначен _____

(рабочее место, должность)

И приступил к работе _____ 20 ____ г.

М.П.

Руководитель организации (предприятия, учреждения)

3. Переведен _____ 20 ____ г.

(рабочее место, должность)

4. Откомандирован в АНОО «АНЭКС» _____ 20 ____ г.

М.П.

Руководитель организации (предприятия, учреждения)

III. СПИСОК МАТЕРИАЛОВ, СОБРАННЫХ И РАЗРАБОТАННЫХ ОБУЧАЮЩИМСЯ В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

IV. КРАТКИЙ ОТЧЕТ СЛУШАТЕЛЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРАКТИКИ

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ СЛУШАТЕЛЯ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ И ЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**VI. ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ПРЕДПРИЯТИЕМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ и т.д. (с указанием степени его теоретической подготовки, качества выполненной
работы, трудовой дисциплины и недостатков, если они имели место)**

VII. ОЦЕНКА АНОО «АНЭКС» ОТЧЕТА И АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЯ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(дается краткая рецензия с указанием достоинств и недостатков и оценка по четырех балльной системе)

ДЛЯ ЗАМЕТОК И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ЗАПИСЕЙ

Подписи:

«_____» _____ 20____ г.