

Общество с ограниченной ответственностью «Вектор+»

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
ООО «Вектор+»
И. Кириллов
Приказ № 1 от «08» мая 2024г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ «СЕКРЕТАРЬ-АДМИНИСТРАТОР»**
(в соотв. с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»)

г. Стерлитамак-2024г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование разделов программы	Страница
Пояснительная записка	3
Календарный учебный график	6
Учебный план	7
Содержание рабочей программы	8
Условия реализации программы	12
Формы аттестации. Оценка качества освоения программы	14
Фонд оценочных средств	17
Методические материалы	24

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель обучения - профессиональное обучение направлено на подготовку служащего, обладающего необходимыми теоретическими и практическими навыками в сфере организационного обеспечения деятельности организации, отвечающими требованиям современного российского законодательства.

Задачи обучения - развитие и формирование общих и профессиональных компетенций по должности «Секретарь-администратор».

Нормативный срок обучения - рекомендуемое количество времени для освоения программы: 122 час. **Продолжительность обучения** – 1 месяц.

Профессиональное обучение также может быть в соответствии с индивидуальным ускоренным учебным планом. Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой программы, осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами учебного центра.

В зависимости от уровня подготовки обучающихся, преподаватель совместно с обучаемым разрабатывает порядок освоения программы (выбор методов, количества времени проведения занятий и способа контроля усвоения материала).

Требования к обучающимся – в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших должности служащего.

Образовательная деятельность по программе организуется в соответствии с расписанием, которое определяется учебным центром.

Форма обучения – очная.

Итоговый документ - Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- 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»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

- Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

1.2. Характеристика профессиональной деятельности

Наименование вида профессиональной деятельности - организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

Основная цель вида профессиональной деятельности - реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией.

Обобщенные трудовые функции - организационное обеспечение деятельности организации.

Трудовые функции:

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	Уровень квалификации	наименование	код	Уровень (подуровень) квалификации
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

1.3. Планируемые результаты обучения

Обобщенная трудовая функция - Организационное обеспечение деятельности организации

ПК1 – Способность принимать и распределять телефонные звонки организации.

В результате обучения программы «Секретарь-администратор» слушатель должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

ПК-1 Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации (А/01.3)

ПК-2 Регистрация поступающих телефонных звонков (А/01.3)

ПК-3 Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону (А/01.3)

ПК-4 Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками (А/02.3)

ПК-5 Ведение журнала записи посетителей (А/02.3)

ПК-6 Учет посетителей и оформление пропусков (А/02.3)

ПК-7 Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей (А/02.3)

ПК-8 Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации (А/02.3)

ПК-9 Организация и бронирование переговорных комнат (А/02.3)

ПК-10 Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе (А/02.3)

ПК-11 Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) (А/02.3)

ПК-12 Ведение журнала разъездов работников организации (А/03.3)

ПК-13 Координация работы курьеров и водителей организации (А/03.3)

ПК-14 Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей (А/03.3)

ПК-15 Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации (А/03.3)

ПК-16 Соблюдение требований охраны труда, гигиены труда, производственной санитарии. Соблюдение требований пожарной безопасности.

Слушатели, освоившие программу должны

уметь

A/01.3	<p>Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</p> <p>Использовать средства коммуникационной оргтехники получения и передачи информации</p> <p>Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы</p> <p>Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров</p> <p>Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия</p> <p>Соблюдать служебный этикет</p>
A/02.3	<p>Общаться с посетителями</p> <p>Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</p> <p>Вести учетные формы, использовать их для работы</p> <p>Создавать положительный имидж организации</p> <p>Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</p> <p>Применять информационно-коммуникационные технологии</p> <p>Обеспечивать конфиденциальность информации</p>
A/03.3	<p>Составлять и вести учетные документы</p> <p>Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации</p> <p>Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации</p> <p>Оценивать результаты в рамках поставленных задач</p> <p>Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</p>

знать:

A/01.3	<p>Функции, задачи, структура организации, ее связи</p> <p>Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации</p> <p>Этика делового общения</p> <p>Правила речевого этикета</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
A/02.3	<p>Правила организации приема посетителей</p> <p>Правила делового общения</p> <p>Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</p> <p>Правила организации приемов в офисе</p> <p>Правила сервировки чайного (кофейного) стола</p> <p>Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним</p> <p>Этика делового общения</p> <p>Правила речевого этикета</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p>
A/03.3	<p>Правила речевого этикета</p> <p>Этика делового общения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p> <p>Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами</p>

2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Содержание программы профессионального обучения определяется с учетом потребностей лица, организации, по инициативе которых осуществляется профессиональное обучение.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: теоретические и практические занятия, выполнение промежуточной и итоговой аттестации.

Комплектование учебных групп осуществляется в течении всего календарного года.

Начало обучения по мере комплектования учебных групп, или в индивидуальном формате.

Нормативный срок обучения – 122 часа.

Продолжительность обучения – 3 недели.

Занятия проходят 5 дней в неделю, в день не более 8 часов занятий.

Продолжительность 1 занятия – 45 минут, перемены между занятиями не менее 10 минут.

№ п/п	Наименование модуля, темы	Всего часов	Период обучения
1.	Теоретическое обучение	82	1-2 неделя обучения
1.1.	Экономический курс	8	1 неделя обучения
1.1.1.	Менеджмент	8	
1.2.	Общепрофессиональный курс	32	
1.2.1.	Психологические особенности работы секретаря	12	2 неделя обучения
1.2.2.	Информационные компьютерные технологии и компьютеризация делопроизводства	20	
1.3.	Специальный курс	42	
1.3.1.	Документы и делопроизводство	10	
1.3.2.	Организационная техника	10	
1.3.3.	Секретарское дело	10	3 неделя обучения
1.3.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	10	
	Промежуточная аттестация	2	
2.	Производственное обучение (практическое обучение)	32	3 неделя обучения
3.	Итоговая аттестация	8	3 неделя обучения
	Итого	122	

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модуля, темы	Всего часов	ТЗ	ПЗ	Форма контроля
1.	Теоретическое обучение	82	41	41	ПК
1.1.	Экономический курс	8	8	-	ТК
1.1.1.	Менеджмент	8	8	-	ТК
1.2.	Общепрофессиональный курс	32	12	20	ТК
1.2.1.	Психологические особенности работы секретаря	12	6	6	ТК
1.2.2.	Информационные компьютерные технологии и компьютеризация делопроизводства	20	6	14	ТК
1.3.	Специальный курс	42	21	21	ТК
1.3.1.	Документы и делопроизводство	10	-	10	ТК
1.3.2.	Организационная техника	10	5	5	ТК
1.3.3.	Секретарское дело	10	8	2	ТК
1.3.4.	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	10	8	2	ТК
	Промежуточная аттестация	2	-	2	Зачет
2.	Производственное обучение (практическое обучение)	32	-	32	
2.1.	Выполнение работ по профессии «Секретарь-администратор»	24	-	24	ТК
2.2.	Квалификационная пробная работа	8	-	8	Квалификационный экзамен
3.	Итоговая аттестация	8	-	8	
	Итого	122	41	81	

ТЗ- теоретические занятия, ПЗ – практические занятия

ТК- текущий контроль

ПК промежуточный контроль

4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Наименование тем	Содержание учебного материала, теоретические и практические занятия
1	2
1. Теоретическое обучение	
1.1. Экономический курс	
Менеджмент	<p>Теоретические занятия: Знакомство с содержанием изучаемого предмета. Понятие: тайм-менеджмент. Применение тайм-менеджмента. Базовые принципы управления временем. Принципы эффективной организации рабочего места, дня. Инвентаризация рабочего дня, расстановка приоритетов. Способы создания резерва времени. Сортировка информации, расстановка приоритетов, выделение главного и срочного. Получение необходимой информации, уточнение непонятой. Особенности приема, хранения и передачи устной и письменной информации. Определение формальной организации с точки зрения ее основных характеристик. Основные элементы организации как социотехнической системы. Закрытые и открытые типы систем. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Уровни управления.</p>
1.2. Общепрофессиональный курс	
Психологические особенности работы секретаря	<p>Теоретические занятия: Общение (понятие, виды, функции). Закономерности и механизмы общения. Проблемы и особенности общения в работе делопроизводителя. Понятие и характеристика основных стилей руководства. Классификация по К. Левину: авторитарный, демократический, либеральный. Двухмерное описание каждого стиля, включая его формальную и содержательную сторону. Взаимодействие секретаря с руководителем. Принципы эффективного общения с посетителями: соблюдение физической психологической дистанции в общении; типы посетителей, алгоритмы взаимодействия. Определения понятия «манипуляция». Основные типы манипуляции в общении: любовью, страхом, неуверенностью в себе, чувством вины, чувством гордости, чувством жалости. Понятие конфликта. Типы конфликтов. Основные стили разрешения конфликтов. Предотвращение конфликтов. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях. Способы предупреждения конфликтов. Техники противодействия прессингу. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Психологический анализ поведения секретаря.</p>

	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тест «Ваш стиль поведения в конфликте». 2. Составление памятки «Как вести себя в конфликтной ситуации».
<p>Информационные компьютерные технологии и компьютеризация делопроизводства</p>	<p>Теоретические занятия:</p> <p>Современные информационные технологии. Операционная система Windows. Технология обработки текстовой информации (текстовый процессор Microsoft Word). Технология обработки графической информации. Система электронных таблиц Microsoft Excel. Система управления базами данных Microsoft Access. Создание презентаций в среде PowerPoint. Система электронной почты Outlook Express. Совместная работа программ Microsoft Office. Программа для сканирования документов. Программа для работы с факсами. Работа в сети Internet. Мультимедийные возможности компьютера. Приемы и методы работы со сжатыми данными. Автоматизированный перевод документов.</p>
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создать текст. Произвести операции по редактированию текста: редактирование слов, копирование фрагментов текста, удаление фрагментов текста, разделение и соединение абзацев, проверка орфографии. Форматирование объектов текстового документа с использованием разных типов начертаний и размеров шрифтов, с использованием панели инструментов, с использованием контекстного меню. 2. Создать диаграмму. Изменить диаграмму. Форматирование диаграммы. 3. Создать презентацию из нескольких разнотипных слайдов.
<p>1.3. Специальный курс</p>	
<p>Документы и делопроизводство</p>	<p>Теоретические занятия:</p> <p>Документирование управленческой деятельности. Требования к документам Правила оформления управленческих документов Современное деловое письмо Основные документы управления; оформление и работа с документами. Конфиденциальная информация Коммерческая корреспонденция Хранение документов Работа с документами, содержащими коммерческую тайну предприятия Составление текстов служебных документов</p>
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить распорядительные документы: приказ, решение, распоряжение. 2. Разработать должностную инструкцию на секретаря. 3. Составить и оформить письмо на бумажном носителе. 4. Составить и оформить письмо на бумажном носителе.
<p>Организационная</p>	<p>Теоретические занятия:</p>

техника	<p>Средства административно-управленческой связи Мобильные сети и устройства связи Информационно-коммуникационные системы Средства печати и тиражирования документов</p> <p>Практические занятия: 1. Провести телефонные переговоры. 2. Организовать конференц-связь, прием и передача данных. 3. Работа с принтером: распечатка, копирование, сканирование.</p>
Секретарское дело	<p>Теоретические занятия: Цели и функции секретарской деятельности Организация рабочего места секретаря Планирование и организация рабочего дня секретаря Организация и проведение телефонного обслуживания и интернет-коммуникаций Прием посетителей Организация и обслуживание совещаний Подготовка и организация деловых переговоров Подготовка командировок и деловых поездок Координация работы курьеров и водителей организации</p> <p>Практические занятия: 1. Составление текста приглашения и рассылка приглашений. 2. Подготовить командировочные документы. 3. Разработать журнал разъездов работников организации. 4. Составить справку о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации.</p>
Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	<p>Теоретические занятия: Законодательство РФ в области охраны труда. Структура правовой системы в области охраны труда. Трудовой кодекс РФ. Виды инструктажа. Порядок и сроки проведения инструктажа. Регистрация инструктажа по охране труда. Общие положения охраны труда по электробезопасности и пожарной безопасности и обязанности работодателя по ее обеспечению. Обучение, сроки прохождения. Оказание первой медицинской помощи. Организация рабочего места. Режим труда и отдыха. Условия труда.</p> <p>Практические занятия: 1. Пройти инструктажи по охране труда, инструктаж по пожарной безопасности в организации.</p>
Промежуточная аттестация	Зачет.
2. Производственное обучение (практическое обучение)	
Выполнение работ по должности «Секретарь-администратор»	<p>Ознакомиться со средствами связи, информационными технологиями в организации, техническими устройствами обеспечения связи: телефонная связь, электронная почта, электронный документооборот, мобильные средства связи. Принять участие в приеме телефонных звонков. Осуществить фиксирование звонков, прием телефонограмм. Составить по 2-3 деловых электронных письма: руководителю, сотрудникам организации, внешним контрагентам. Принять участие (по возможности) в организации конференц-связи.</p>

	<p>Подготовить 2-3 документа с использованием текстового редактора, графического редактора</p> <p>Использовать средства печати, копирования, сканирования документов.</p> <p>Подготовить презентацию с использованием специального программного обеспечения.</p> <p>Познакомиться с порядком утверждения, согласования и подписания документов в организации.</p> <p>Изучить формы и порядок регистрации документов в организации.</p> <p>Осуществить технологический процесс обработки и регистрации входящих, исходящих, внутренних документов (не менее 10 документов каждого вида).</p> <p>Охарактеризовать уровень использования компьютерных технологий в документационном обеспечении управления в организации.</p> <p>При наличии электронного документооборота и автоматизированных систем управления документами в организации выполнить задания с использованием этих систем.</p> <p>Принять участие в приеме посетителей: заказ пропуска, прием, общение, регистрация посетителей. Бронирование переговорной комнаты.</p> <p>Принять участие (по возможности) в подготовке к совещанию, переговорам.</p> <p>Осуществить прием приглашенных, их регистрацию, документационное обеспечение проведения совещания.</p> <p>Подготовить протокол заседания.</p>
Квалификационная пробная работа	Выполнение трудовых функций в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»
Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Организационно-педагогические условия реализации программы

Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Форма организации образовательной деятельности обучающихся – групповая, индивидуальная.

Форма организации аудиторных занятий – теоретические занятия, практическая работа.

Чаще всего используется фронтальная работа. Она предполагает одновременное выполнение общих заданий всеми обучающимися для достижения ими общей познавательной задачи.

Форма практических занятий – решение практических заданий.

Продолжительности одного теоретического занятия – не более 45 минут.

Профессиональное обучение на производстве осуществляется в пределах рабочего времени, обучающегося по соответствующей основной программе профессионального обучения. Объем нагрузки в неделю не более 40 часов.

Для обеспечения беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в здание учебного центра имеется:

- стоянка для автомобилей для лиц с ограниченными возможностями здоровья,
- пандус, кнопка вызова персонала у входной группы в здание;
- ширина и площади коридоров позволяют свободно передвигаться обучающимся с ограниченными возможностями.

Имеется автоматическая система противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, на стенах помещения располагаются план-эвакуации при пожаре с опознавательными указателями направления движения к выходу.

Приказом руководителя образовательной организации назначено ответственное лицо для оказания необходимой технической помощи, в том числе услуг для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

5.2. Требования к материально-техническому обеспечению реализации программы

Учебные помещения представляют собой оборудованные учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой.

Оборудование учебного кабинета:

Столы уч.- 10 шт.

Стулья уч. – 20 шт.

Стол преподавателя- 1шт.

Стул преподавателя -1 шт.

Доска маркерная и набор маркеров-1 шт.

Флипчарт – 1 шт.

Ноутбук -1 шт.

Ручки – 1 уп.

Карандаши – 2 уп.

Бумага формата А4 – 2 уп.

Файлы – 1 уп.

Ножницы – 2 шт.

Клей ПВА – 2 шт.

Папки – 10 шт.

Манекен тренажер для отработки навыков оказания первой помощи пострадавшим - 1шт.

Расходный материал для тренажеров (запасные лицевые маски, запасные «дыхательные пути», пленки с клапаном для проведения искусственной вентиляции легких) – 1 комплект.

Набор посуды для сервировки чайного - 1шт.

Комплект наборов для приготовления напитков (чай, кофе, прохладительные напитки) - по 1 шт.

Пакет программ Microsoft Office.

Система «Консультант-плюс».

Производственное обучение (производственная практика) проводится в структурном подразделении учебного центра.

Время прохождения производственной практики определяется учебным планом, календарным учебным графиком программы профессионального обучения.

На обучающихся, проходящих производственную практику распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на в организации.

Оборудование, предоставляемое на производственной практике:

Рабочее место – стол, стул, учетные регистрационные формы (журналы регистрации приказов, телефонограмм, заявок).

Технические средства обучения: компьютер, МФУ, телефонные аппараты.

Программные средства: операционная система (графическая); файловый менеджер (в составе операционной системы или др.); антивирусная программа; программа-архиватор; интегрированное офисное приложение, включающее текстовый редактор, растровый и векторный графические редакторы, программу разработки презентаций и электронные таблицы; звуковой редактор, простая система управления базами данных; система автоматизированного проектирования.

5.3. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками организации, соответствующими Приказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

5.4. Информационно-методическое обеспечение программы

Основная литература

1. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие/И.Н.Кузнецов. – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019 – 405 с.

2. Секретарское дело. Универсальный справочник/Ю.М.Демин. – М.- Берлин: Директ-Медиа, 2015 – 321 с.

3. Иванова А.Ю., Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства. Учебник и практикум / отв. ред. Шувалова Н.Н. М.: Юрайт. 2017 - 376 с.

4. Корнеева А.П., Амелина А.М., Загребельный А.П. Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. М.: Проспект, 2019 480 с.

Дополнительная литература:

5. Теория и практика ведения переговоров: учеб.пособие. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2019 – 112 с.

6. Деловой этикет: учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал.федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал.ун-та, 2017 – 168 с.

7. Ольга Жеребцова: Все об этикете и сервировке стола. Никола-пресс, 2009 г. – 256 с.

8. Прохоренко, Д. М. Электронный документооборот в программе Microsoft Outlook 2007 / Д.М. Прохоренко. - М.: РИВШ, 2017. - 226 с.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В учебном процессе организуются различные виды контроля: текущий, промежуточный, итоговый. Конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний разрабатываются преподавателями самостоятельно.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы (промежуточная аттестация) созданы оценочные средства и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

6.1. Текущая аттестация

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется в целях получения информации: о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности; о правильности выполнения требуемых действий; о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Текущий контроль знаний осуществляет на всех организационных формах обучения (видах учебных занятий): лекция, практическое занятие, производственное обучение. Текущий контроль проводится систематически, без больших интервалов в отношении каждого слушателя.

Критерии оценивания текущего контроля: при оценке устных опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Практические занятия должны помочь слушателям лучше осмыслить теоретический материал, систематизировать и структурировать полученную на лекциях информацию, сформировать понятийный аппарат.

Содержание практических работ соответствует заявленному времени необходимому для его качественного выполнения.

Практические работы предполагают предшествующую проверку теоретическую готовности к выполнению материала.

Формы организации практической работы слушателей:

- фронтальная (одновременное выполнение одной и той же работы);
- групповая (подгруппами по 3-5 человек одного задания);
- индивидуальная (специфические условия выполнения задания на каждого).

Критерии оценок качества выполненной практической работы, следующие:

Оценка «5» ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, расчеты выполнены без ошибок, самостоятельно; работа оформлена аккуратно.

Оценка «4» ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки при расчетах; работа оформлена аккуратно.

Оценка «3» ставится, если практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки при расчетах; по оформлению работы имеются замечания.

Оценка «2» ставится, если обучающийся не подготовился к практической работе, при расчетах допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

6.2. Промежуточная аттестация

Целями проведения промежуточной аттестации являются: объективное установление фактического уровня освоения теоретической части образовательной программы и соотнесение этого уровня с требованиями профессионального стандарта.

Форма проведения промежуточной аттестации – зачет (тестирование).

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Освоение учебных предметов теоретической части программы заканчивается зачетом в форме тестирования с присвоением каждому обучающемуся результата «зачет / незачет».

Оценивание ответа на зачете осуществляется следующим образом:

Оценка «отлично» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 90 %.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 70 %.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Тест: количество правильных ответов > 50 %.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Тест: количество правильных ответов < 50 %.

6.3. Итоговая аттестация

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Цель проведения итоговой аттестации: определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям программы, готовности и способности решать профессиональные задачи с последующей выдачей документа о профессиональном обучении.

Задачи:

- определение соответствия знаний, умений навыков выпускников современным требованиям рынка труда, уточнение квалификационных требований конкретных работодателей;

- определение степени сформированности профессиональных компетенций, личностных качеств, наиболее востребованных на рынке труда;

- приобретение опыта взаимодействия выпускников с потенциальными работодателями, способствующими формированию презентационных навыков, умения себя преподнести.

Квалификационный экзамен проводится учебным центром, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения «Секретарь-администратор». Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и устную проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией». К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Форма проведения квалификационного экзамена по теоретической части - устный опрос по экзаменационным билетам. Практическая квалификационная работа включает в себя выполнение практического задания.

Результаты квалификационного экзамена рассматриваются итоговой аттестационной комиссией в составе 3 человек (в том числе представители работодателей или их объединений) путем объективной и независимой оценки качества подготовки обучающихся. По результатам рассмотрения итоговая аттестационная комиссия принимает решение об успешном завершении обучающимся обучения.

Критерии оценивания теоретической части - устного экзамена по экзаменационным билетам:

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется обучающемуся: усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету

ответа, ошибочных положений нет». Выставляется обучающемуся обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу, отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей; показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

Критерии оценивания выпускных квалификационных пробных 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.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает документ о квалификации - свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Квалификация, указываемая в свидетельстве о профессии рабочего, должности служащего, дает его обладателю право заниматься определенной профессиональной деятельностью или выполнять конкретные трудовые функции, для которых в установленном законодательством Российской Федерации порядке определены обязательные требования к наличию квалификации по результатам профессионального обучения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Учебным центром, самостоятельно устанавливаются образцы выдаваемого свидетельства о профессии рабочего, должности служащего, и определяется порядок их заполнения и выдачи. При определении порядка заполнения, учета и выдачи свидетельства о профессии рабочего, должности служащего в нем также предусматривается порядок заполнения, учета и выдачи дубликата указанного свидетельства.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому учебным центром.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются образовательной организацией на бумажных и (или) электронных носителях.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Варианты вопросов для промежуточной аттестации

- 1. На какие две основные группы можно разделить обязанности секретаря?**
 1. документационное обеспечение управления и бездокументарное обслуживание
 2. обзорно-аналитическая и представительская функция
 3. документационное обеспечение управления и обзорно-аналитическая функция

- 2. Что из перечисленного не относится к функциональным задачам секретаря?**
 1. деловая переписка и составление договора
 2. проведение внутрикорпоративных тренингов и семинаров
 3. организация выставок и встреч с клиентами

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

- 4. Что является основанием для последующей передачи конфиденциального документа на исполнение сотруднику?**
 1. резолюция
 2. специального распоряжения не требуется
 3. устное распоряжение

- 5. Как называется документ, которой подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?**
 1. акт
 2. справка
 3. служебная записка

- 6. Чем письма-отказы отличаются от других разновидностей писем?**
 1. отдается предпочтение конструкции, в которых обоснование предшествует заключению
 2. не требуется составлять заголовок к тексту письма
 3. всегда состоят как минимум из двух коммуникативно-смысловых частей

- 7. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?**
 1. Вас ожидает Иван Иванович
 2. Зайдите пожалуйста к Ивану Ивановичу
 3. Срочно зайдите к Ивану Ивановичу

- 8. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?**
 1. вводная
 2. констатирующая
 3. распорядительная

- 9. Как секретарь поступает с корреспонденцией для руководства с пометкой «лично»?**
 1. не вскрывает и не регистрирует
 2. вскрывает только по договоренности с руководителем и регистрирует
 3. вскрывает и не регистрирует

- 10. Что из перечисленного не является редактором текстовых документов?**
 1. PowerPoint

2. Notepad
3. WordPad

11. Какие этапы проходят исходящие документы?

1. составление проекта документа
2. прием и первичная обработка
3. регистрация
4. контроль за исполнением

12. В раздел общие положения документа входят:

1. цели и задачи
2. формы и методы управления
3. конкретные обязанности

13. На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа?

1. Уставе
2. должностной инструкции
3. письме

14. Гриф утверждения ставится:

1. в верхнем правом углу
2. в нижнем правом углу
3. в нижнем левом углу

15. К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят:

1. инструкция по делопроизводству
2. квалификационный справочник должностей
3. табель унифицированных форм документов

16. Какой вид распорядительного документа издается единолично руководителем?

1. постановление
2. решение
3. распоряжение

17. Количество реквизитов нового ГОСТа по сравнению с предыдущим?

1. больше на два реквизита
2. больше на один реквизит
3. меньше на два реквизита

18. В обработку входящего документа этот этап не входит?

1. рассмотрение
2. вскрытие конвертов
3. согласование

19. Последний этап работы с документами называется

1. сдачей в музей
2. сдачей в архив
3. опубликование во всех российских газетах

20. Внутреннее согласование называется?

1. виза
2. отметка о заверении
3. утверждение

7.2. Варианты вопросов для итоговой аттестации

БИЛЕТ № 1

1. Реквизиты документов.
2. Правила оформления реквизитов документов.
3. Реквизит бланка письма.
4. Составить письмо-просьбу (продольное расположение реквизитов) о бронировании места в гостинице г. Уфы для ведущего специалиста службы ОАО «Ромашка» на период с 13 по 25 марта 2024 г. Отметить в письме, что плата за проживание будет произведена за наличный расчет. Остальные данные указать самостоятельно

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____
При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.
3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 2

1. Виды и назначение бланков.
2. Требования к документам при их изготовлении.
3. Реквизиты общего бланка.
4. Создать бланк письма с угловым расположением реквизитов отдела документационного обеспечения управления ООО «Управляющая компания «Горэлектросеть». Справочные данные об организации: г.Стерлитамак, ул. Аэропортная 4, телефон 63-32-44, E-mail. Реквизиты расположить центрировано. Остальные данные указать самостоятельно.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.
При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.
3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 3

1. Виды текстов документов.
2. Требования к составлению текстов документов и оформлению.
3. Текст – таблица, определение.
4. Оформить текст - таблицу.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____
При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.
3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 4

1. Набор текста,
2. Редактирование и форматирование компонентов текста.
3. Составление и оформление текста - анкеты.
4. Оформить текст – анкету по образцу. Данные придумать самостоятельно.

Содержание	Пример
Название	<i>Анкета участника дилерской конференции 2024 года компании ABC</i>
Приветствие	<i>Уважаемые коллеги!</i>
Описание кто и зачем проводит анкетирование	<i>Департамент маркетинга компании ABC проводит изучение мнения участников конференции по вопросам повышения качества обслуживания клиентов</i>
Правила заполнения анкеты	<i>Вам будет предложено несколько вопросов, выберите вариант ответа, наиболее соответствующий вашему мнению. Если в списке нет подходящего для вас варианта ответа, впишите свой вариант в отведенное для этого место. Необходимо ответить на все вопросы</i>
Подчеркивание значимости мнения респондента и	<i>Ваше мнение очень важно для нас</i>
Время, необходимое для заполнения анкеты	<i>Заполнение анкеты займет у вас 5-10 минут</i>
Благодарность	<i>Спасибо за участие в опросе</i>

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____
При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.
3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 5

1. Виды и назначение служебных документов.
2. Организационные документы.
3. Должностная инструкция.
4. Составление должностной инструкции

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____
При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.
3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 6

1. Распорядительные документы.
2. Приказы, решения, распоряжения
3. Работа секретаря после издания документа.
4. Составить приказ (продольное расположение реквизитов) генерального директора «Хлебокомбината» о предоставлении очередного отпуска главному бухгалтеру И.М. Петровой сроком 24 календарных дня с 01.03.2021г. Остальные данные указать самостоятельно.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 7

1. Распоряжение, назначение.

2. Требования, предъявляемые к тексту распоряжения.

3. Лист согласования и ознакомления с документом.

4. Составить распоряжение (угловое расположение реквизитов) ОАО «РЕМОНТНИК» о проведении ремонтных работ. В констатирующей части указать цель издания распоряжения (в связи с аварийным состоянием отопительной системы в цехе № 4). В распорядительной части указать сроки проведения ремонтных работ, ответственных, контроль за исполнением распоряжения возложить на начальника цеха. Остальные данные указать самостоятельно.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 8

1. Информационно справочные документы, виды.

2. Протоколы, докладные записки.

3. Справки, оформление копий документов.

4. Составить докладную записку (угловое расположение реквизитов) секретаря-референта туристической фирмы «Спутник» директору об утрате работником фирмы К.В. Мироновым письма-запроса, поступившего в адрес фирмы два месяца назад. Остальные данные указать самостоятельно.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 9

1. Личный листок по учету кадров.

2. Состав документов личного дела.

3. Автобиография.

4. Выполнить тест на скорость печати в русской раскладке клавиатуры (текст теста прилагается)

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 3 мин.

Критерии оценивания:

- «5» - скорость печати от 120 зн./мин.
- «4» - скорость печати 85-119 зн./мин.
- «3» - скорость печати 65 – 84 зн./мин.
- «2» - скорость печати менее 65 зн./мин.

БИЛЕТ № 10

1. Личное дело сотрудника, определение.
2. Порядок заведения личного дела.
3. Формирование личного дела.
4. Составить автобиографию на себя.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 11

1. Прием и обработка исходящих документов.
2. Правила составления и оформления исходящих документов с учетом их вида.
3. Отправка документов.
4. Обязательные элементы оформления отправляемого документа.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 12

1. Передача документов внутри организации.
2. Виды контроля: текущий и предупредительный.
3. Формы ведения контрольных операций: контрольная картотека.
4. Заполнить контрольную карточку документов.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 13

1. Трудовая книжка, ее значение.
2. Общие правила оформления трудовой книжки.
3. Внесение изменений, исправлений в трудовую книжку.
4. Заполнить трудовую книжку (книжка прилагается).

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 14

1. Телефонogramмы.

2. Составление и оформление телефонogramмы.

3. Регистрация телефонogramм.

4. Составить телефонogramму. Союзлесстрой. Оргтехлесстрой. Передал - Калганова. Принял - Ивина. тел. 333 67 67. тел. 987 54 78. Телефонogramма. 00.00.0000 № 77
Время передачи: 11.30. 00.00.0000 в 10.00 в зале заседаний Союзлесстроя состоится совещание по вопросу внедрения новой техники в производство. Явка управляющего обязательна. Главный инженер В.Н.Панкратов.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание. _____

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

БИЛЕТ № 15

1. Резюме, назначение.

2. Составление и оформление резюме.

3. Особенности в составлении резюме.

4. Составить и оформить резюме. Составить резюме при помощи «Мастера резюме». Отразить в резюме: личные данные; цель составления резюме; образование; опыт работы в обратном хронологическом порядке; дополнительная информация.

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Последовательность и условия выполнения задания: после ответов на теоретические вопросы экзаменационных билетов и выполнить практическое задание.

При выполнении практического задания необходим персональный компьютер. Работы выполнять с соблюдением правил электробезопасности и техники безопасности.

3. Максимальное время выполнения задания 60 мин./час.

7.3. Тематика выпускных квалификационных работ в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»:

1. Составление опорной таблицы правил телефонного обслуживания. Подготовка плана работы секретаря на день. Разработка таблицы о приёмных часах и образца журнала приёма посетителей руководителем.

2. Закрепление навыков организации рабочего места посредством разработки примерного плана офиса с учетом всех видов требований. Составление памятки секретаря: фразы-клише заказа билетов, гостиницы. Описание этапов ведения телефонных переговоров в соответствии с правилами делового этикета.

3. Заполнение журналов учета резолюций, контроля исполнения документов. Разработка схемы подготовки к деловой поездке. Этапы выхода из конфликтной ситуации с посетителем.

4. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке. Заполнение

журнала записи посетителей. Заполнение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей.

5. Уточняющие вопросы, предотвращение конфликтных ситуаций в телефонном разговоре. Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила сервировки чайного стола. Организация и бронирование переговорных комнат. Заполнение образца журнала разъездов работников организации.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Требования к оформлению и процессу выполнения практических занятий

Практическое занятие - форма учебного занятия, в ходе которой преподаватель организует рассмотрение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины и формирует умения и навыки их практического применения путем их индивидуального выполнения обучающимися в соответствии с сформулированными задачами.

Все практические занятия являются зачетными и к ним предъявляются определенные требования как по содержанию, так и по оформлению. Основными этапами практического занятия являются:

- проверка знаний обучающихся – их теоретической подготовленности к занятию;
- инструктаж, проводимый преподавателем;
- выполнение практических заданий;
- последующий анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Все практические занятия условно разделены на 2 элемента:

- теоретическая часть;
- практическая часть.

При выполнении заданий теоретической части обучающийся демонстрирует приобретенные знания на лекциях, при выполнении письменных работ (заполнении рабочей тетради).

На данном этапе обучающийся отвечает на поставленные вопросы, заполняет таблицы и т.д. При выполнении практической части работы обучающийся приобретает навыки оформления документов, рассмотрения различных профессиональных ситуаций.

Приступая к выполнению практического задания, необходимо изучить нормативный материал, прочитать специальную литературу, проанализировать образцы документов и лишь после этого, оформить работу.

Теоретическая часть практического задания оценивается преподавателем, исходя из следующих критериев успешности итоговых работ:

- 1) соответствие содержания работы заявленной теме и оформление в соответствии с существующими требованиями;
- 2) логика изложения, взаимосвязь структурных элементов работы;
- 3) объем, характер и качество использованных источников;
- 4) обоснованность выводов, их глубина, соответствие нормативным актам;
- 5) теоретическая и методическая достаточность, стиль и качество оформления теоретической части работы

Практическая часть задания оценивается преподавателем, исходя из следующих критериев успешности итоговых работ:

- 1) соответствие требованиям ГОСТ по оформлению документов;
- 2) логика изложения, взаимосвязь структурных элементов работы;
- 3) наличие ссылок на нормативный материал при рассмотрении правовых ситуаций;
- 4) обоснованность выводов, их глубина, соответствие нормативным актам;
- 5) правильность оформления реквизитов документов и т.д.

Оценивая итоговое практическое задание, преподаватель ставит отдельно оценки за теоретическую, практическую части и за защиту работы в целом.