



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ  
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГБП ОУ «ТВЕРСКОЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
ЦЕНТР ОПЕРЕЖАЮЩЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПОДГОТОВКИ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБП ОУ  
«Краснохолмский колледж»  
/ А.В. Беляков /  
«03» сентября 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
И.о. руководителя ЦОПП  
Тверской области  
/ Е.Е. Склярова /  
«03» сентября 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБП ОУ «Тверской  
политехнический колледж»  
/ Е.А. Томашевич /  
«03» сентября 2021 г.

## ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

программа профессиональной подготовки по должности / профессии

### 4226 СЛУЖАЩИЕ В ПРИЕМНОЙ (ОБЩЕГО ПРОФИЛЯ)

(программа для обучающихся общеобразовательных организаций, направленная на получение первой профессии для лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего)

**Объем программы:** 144 ч.

**Форма обучения:** очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

**Организация-разработчик:**

ГБПОУ «Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Краснохолмский колледж»»

**Составитель(и):**

Лебедева Ирина Николаевна – заместитель директора по УВР и БОП ГБПОУ «Краснохолмский колледж»

Сухарникова Любовь Александровна - преподаватель ГБПОУ «Краснохолмский колледж»

Красный Холм - 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ</b> .....	<b>3</b>
1.1 Пояснительная записка.....	<b>3</b>
1.2 Требования к результатам обучения и планируемые результаты .....	<b>4</b>
1.3 Категория слушателей .....	<b>5</b>
1.4 Срок обучения .....	<b>5</b>
1.5 Форма обучения .....	<b>5</b>
<b>2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</b> .....	<b>6</b>
2.1 Учебный план программы .....	<b>6</b>
2.2 Учебно-тематический план.....	<b>6</b>
2.3 Календарный учебный график.....	<b>10</b>
<b>3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ</b> .....	<b>11</b>
<b>4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ</b> .....	<b>16</b>
<b>5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</b> .....	<b>19</b>
5.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса .....	<b>19</b>
5.2. Требования к материально-техническим условиям .....	<b>19</b>
5.3. Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям.....	<b>20</b>
<b>6. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ</b> .....	<b>21</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1 Пояснительная записка

Программа направлена на получение первой профессии обучающихся общеобразовательных организаций. Программа реализуется в рамках осуществления мероприятий по реализации регионального проекта по разработке и распространению в системе среднего профессионального образования новых образовательных технологий и формы опережающей профессиональной подготовки в рамках федерального проекта «Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)» национального проекта «Образование» в Тверской области.

Программа профессионального обучения направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, с учетом требований профессионального стандарта № 333н "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией (код 07.002), утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. (зарегистрирован в Минюсте РФ 15 июля 2020 г., регистрационный N 58957).

К освоению программы допускаются учащиеся общеобразовательных организаций 14-16 лет.

Медицинские противопоказания: Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения РФ.

Лица, освоившие программу профессиональной подготовки и прошедшие итоговую аттестацию, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 6 февраля 2020 г. № 9-ФЗ).

- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».

- Приказ Минтруда России от 12.04.2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».

- Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 г. № 816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

- Приказ Минпросвещения Российской Федерации от 26.09.2020г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

- локальные акты ГБПОУ «Краснохолмский колледж» утверждённые в установленном порядке.

- иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

Программа профессиональной подготовки разработана с учетом требований:

- Профессиональный стандарт по профессии «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от от 15 июня 2020 г. N 333н);

- Приказ Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 г. № 1н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих».

- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС) (с изм. и доп., приказ Минтруда России от 09.04.2018г. № 215).

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 11 августа 2014 г. № 975).

- Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий

рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.08.2013 N 29322)

## 1.2 Требования к результатам обучения и планируемые результаты

Область профессиональной деятельности выпускников: деятельность в секретариатах, службах документационного обеспечения, кадровых службах и архивах государственных органов и учреждений, в органах местного самоуправления, негосударственных организациях всех форм собственности, общественных организациях (учреждениях).

Вид профессиональной деятельности: организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм.

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

Результаты реализации программы - овладение трудовыми функциями:

- Прием и распределение телефонных звонков организации.
- Организация работы с посетителями организации.
- Выполнение координирующих и обеспечивающих функций.

Формирование профессиональных компетенций (далее – ПК), необходимых для выполнения профессиональной деятельности:

<b>Обобщенная трудовая функция:</b>	
<b>Код А Организационное обеспечение деятельности организации</b>	
<b>Трудовая функция:</b>	
<b>А/01.3 Прием и распределение телефонных звонков организации</b>	
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
<b>Трудовая функция:</b>	
<b>А/02.3 Организация работы с посетителями организации</b>	
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
<b>Трудовая функция:</b> <b>А/03.3 Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</b>	
Трудовые действия	Ведение журнала развозов работников организации
	Координация работы курьеров и водителей организации
	Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей
	Составление справки о развозах 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

### 1.3 Категория слушателей

К освоению программы допускаются учащиеся общеобразовательных организаций 14-16 лет, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

### 1.4 Срок обучения

Нормативный срок обучения по программе составляет 144 часа, с учетом всех видов учебной работы.

### 1.5 Форма обучения

Очно-заочная, с применением элементов дистанционных образовательных технологий.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебный план программы

Наименование разделов и модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
		Лекции	Практические занятия	Промежуточный и итоговый контроль	
<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	-
Модуль 1. Русский язык и культура речи	14	8	5	1	Зачет
Модуль 2. Профессиональная этика и психология делового общения	20	9	10	1	Зачет
Модуль 3. Охрана труда	4	3	-	1	Зачет
<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	-
Модуль 4. Прием и распределение телефонных звонков организации	18	6	11	1	Зачет
Модуль 5. Организация работы с посетителями организации	48	20	27	1	Зачет
Модуль 6. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	34	14	19	1	Зачет
<b>Всего</b>	<b>138</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	
<b>Итоговая аттестация:</b> - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (выполнение сквозной практической работы)	<b>6</b> <b>2</b> <b>4</b>			<b>6</b> <b>2</b> <b>4</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	-

### 2.2 Учебно-тематический план

№	Наименование разделов и модулей	Всего Часов	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Промежуточный и итоговый контроль	
<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>		<b>38</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	-
<b>1.1.</b>	<b>Модуль 1. Русский язык и культура речи</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	
1.1.1.	Тема 1. Понятие культуры речи	2	2	-	-	-
1.1.2.	Тема 2. Нормы современного русского литературного языка	4	2	2	-	-
1.1.3.	Тема 3. Культура официально-деловой речи	2	1	1	-	-
1.1.4.	Тема 4. Речевой этикет и профессиональная компетентность	5	3	2	-	-

1.1.5.	Промежуточная аттестация по модулю 1	1	-	-	1	Зачет
<b>1.2.</b>	<b>Модуль 2. Профессиональная этика и психология делового общения</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	-
1.2.1.	Тема 1. Этика и культура поведения	6	3	3	-	-
1.2.2.	Тема 2. Психологические аспекты делового общения	6	3	3	-	-
1.2.3.	Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	2	1	1	-	-
1.2.4.	Тема 4. Конфликты в деловом общении	5	2	3	-	-
1.2.5.	Промежуточная аттестация по модулю 2	1	-	-	1	Зачет
<b>1.3.</b>	<b>Модуль 3. Охрана труда</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	-
1.3.1.	Тема 1. Охрана труда	3	3	-	-	-
1.3.2.	Промежуточная аттестация по модулю 3	1	-	-	1	Зачет
<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>		<b>100</b>	<b>40</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	
<b>2.1</b>	<b>Модуль 4. Прием и распределение телефонных звонков организации</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	
2.1.1.	Тема 1. Технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи	2	1	1	-	-
2.1.2.	Тема 2. Средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	2	1	1	-	-
2.1.3.	Тема 3. Учетные регистрационные формы, использование их для информационной работы	2	1	1	-	-
2.1.4.	Тема 4. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации	2	1	1	-	-
2.1.5.	Тема 5. Регистрация поступающих телефонных звонков	2	1	1	-	-
2.1.6.	Тема 6. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	2	1	1	-	-
2.1.7.	Учебная практика	5	-	5	-	-
2.1.8.	Промежуточная аттестация по Модулю 1	1	-	-	1	Зачет
<b>2.2.</b>	<b>Модуль 5. Организация работы с посетителями организации</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	

2.2.1.	Тема 1. Средства коммуникации внутри организации	2	2	-	-	-
2.2.2.	Тема 2. Информационно-коммуникационные технологии	2	2	-	-	-
2.2.3.	Тема 3. Положительный имидж организации	4	4	-	-	-
2.2.4.	Тема 4. Конфиденциальность информации. Обеспечение и защита конфиденциальной информации	4	3	1	-	-
2.2.5.	Тема 5. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками	4	2	2	-	-
2.2.6.	Тема 6. Ведение журнала записи посетителей	4	1	3	-	-
2.2.7.	Тема 7. Учет посетителей и оформление пропусков	4	1	3	-	-
2.2.8.	Тема 8. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей	2	1	1	-	-
2.2.9.	Тема 9. Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации	2	1	1	-	-
2.2.10	Тема 10. Организация и бронирование переговорных комнат	2	1	1	-	-
2.2.11	Тема 11. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе	4	1	3	-	-
2.2.12	Тема 12. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)	4	1	3	-	-
2.2.13	Учебная практика	9	-	9	-	-
2.2.14	Промежуточная аттестация по Модулю 2	1	-	-	1	Зачет
<b>2.3.</b>	<b>Модуль 6. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	
2.3.1.	Тема 1. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	4	4	-	-	-
2.3.2.	Тема 2. Современные средства сбора, обработки и передачи информации	2	2	-	-	-
2.3.3.	Тема 3. Ведение журнала разъездов работников организации	4	2	2	-	-



2.3.4.	Тема 4. Координация работы курьеров и водителей организации. Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей	6	2	4	-	-
2.3.5.	Тема 5. Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации	4	2	2	-	-
2.3.6.	Тема 6. Осуществление контроля за исполнением поручений руководителя сотрудниками	2	1	1	-	-
2.3.7.	Тема 7. Оценка результатов в рамках поставленных задач	2	1	1	-	-
2.3.9.	Учебная практика	9	-	9	-	-
2.3.8.	Промежуточная аттестация по Модулю 3	1	-	-	1	Зачет
	<b>ВСЕГО</b>	<b>138</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	
	<b>Итоговая аттестация:</b>	<b>6</b>			<b>6</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>
	- проверка теоретических знаний;	<b>2</b>	-	-	<b>2</b>	
	- практическая квалификационная работа (выполнение сквозной практической работы)	<b>4</b>			<b>4</b>	
	<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	

## 2.3 Календарный учебный график

Образовательный процесс в режиме онлайн осуществляется в соответствии с расписанием занятий, доступным слушателю в любое время.

Календарный учебный график – это часть программы профессионального обучения, определяющая продолжительность обучения, последовательность обучения, текущего контроля, и итоговой аттестации.

### Календарный учебный график по программе «Служащие в приемной (общего профиля)»

	Учебные недели, количество часов в неделю, в т.ч. дистанционного обучения													ИТОГО часов	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
	20.09-25.09	27.09-02.10	04.10-09.10	11.10-16.10	18.10-23.10	25.10-30.10	01.11-06.11	08.11-13.11	15.11-20.11	22.11-27.11	29.11-04.12	06.12-11.12	13.12-18.12		
Модуль 1. Русский язык и культура речи	10	4													<b>14</b>
Модуль 2. Профессиональная этика и психология делового общения		6	11	3											<b>20</b>
Модуль 3. Охрана труда				4											<b>4</b>
Модуль 4. Прием и распределение телефонных звонков организации				3	10	5									<b>18</b>
Модуль 5. Организация работы с посетителями организации						7	12	12	12	5					<b>48</b>
Модуль 6. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций										7	12	10	5		<b>34</b>
Промежуточная и итоговая аттестация													6		<b>6</b>
<b>ИТОГО часов, в том числе:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>		<b>144</b>
- аудиторно	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	11		102
- дистанционно	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	-		42

### 3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Программа профессионального обучения имеет модульное построение. Модульный подход ориентирован на решение следующих методических задач:

- построение модуля учебных программ;
- определить цели модуля;
- освоение компетенции, т.е. на то, что будет знать, понимать и в состоянии делать слушатель при успешном завершении модуля (программы);
- возможность непрерывного совершенствования модулей и программ;
- совершенствование системы оценки результатов обучения по программе профессионального обучения.

В содержании рабочих программ учебных модулей отражены получаемые знания, умения и владения, необходимые для реализации профессиональной деятельности в соответствии с современными условиями и действующим законодательством.

К основным задачам программ учебных модулей относятся:

- структура и содержание учебного материала модулей полностью отражает профессиональные компетенции;
- распределение трудоёмкости учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) по темам и видам занятий;
- определение форм и методов контроля уровня овладения слушателями учебным материалом модулей;

Рабочие программы учебных модулей предусматривают:

- перечень разделов и тем с аннотированным описанием основных вопросов, подлежащих изложению, в заданной последовательности;
- наименование видов занятий по каждой теме (лекции, практические занятия);
- содержание и формы самостоятельной работы слушателей;
- формы текущего контроля овладения слушателями учебных модулей;
- материально-техническое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей);
- кадровое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в форме списка составителей программы;
- примерный перечень контрольных вопросов, позволяющих слушателю самостоятельно оценить уровень освоения им соответствующего учебного предмета, курса, дисциплины (модуля).

#### Раздел 1. Общетеоретический курс

##### Учебная программа Модуля 1. Русский язык и культура речи

№ п/п	Тема занятия	Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)	Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)
1	Тема 1. Понятие культуры речи	Культура речи. Понятие о языке и речи	-
2	Тема 2. Нормы современного русского литературного языка	Особенности разговорной речи. Нормативный аспект культуры речи. Этический аспект культуры речи.	<i>Практическое занятие № 1.</i> Перевести данные жаргонные слова на литературный язык.
3	Тема 3. Культура официально-деловой речи	История возникновения, функции, сфера употребления и разновидности официально-делового стиля.	<i>Практическое занятие № 2.</i> Указать слова, принадлежащие письменной деловой речи. <i>Практическое занятие № 3.</i> Отметьте предложения, предпочтительные для официально-делового стиля.

4	Тема 4. Речевой этикет и профессиональная компетентность	Деловой этикет. Речевой этикет. Структура акта общения. Языковые формулы. Речевой этикет в профессиональной деятельности	<i>Практическое занятие № 4.</i> Составить схему речевого этикета. <i>Практическое занятие № 5.</i> Прокомментируйте предложенные высказывания.
---	--	--	--

**Вид и форма промежуточной аттестации:** зачет.

### Учебная программа Модуля 2. Профессиональная этика и психология делового общения

№ п/п	Тема занятия	Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)	Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)
1	Тема 1. Этика и культура поведения	Зарождение этикета. Виды этикета. Связь этикета и культуры поведения.	<i>Практическое занятие № 6.</i> Записать пословицы и поговорки о правилах поведения.
2	Тема 2. Психологические аспекты делового общения	Определение и виды делового общения. Правил взаимоотношений для построения диалога.	<i>Практическое занятие № 7.</i> Создание презентации по теме.
3	Тема 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Влияние индивидуальных особенностей личности на поведение в организации. Диагностика индивидуально-психологических особенностей личности.	<i>Практическое занятие № 8.</i> Выполнить тестовое задание по теме.
4	Тема 4. Конфликты в деловом общении	Основные типы конфликтных ситуаций в производственной сфере. Причины возникновения инцидентов в рабочей группе.	<i>Практическое занятие № 9.</i> Подготовить доклады в малых группах.

**Вид и форма промежуточной аттестации:** зачет.

### Учебная программа Модуля 3. Охрана труда

№ п/п	Тема занятия	Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)	Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)
1	Тема 1. Охрана труда	Должностная инструкция и обязанности служащего приемной	-

**Вид и форма промежуточной аттестации:** зачет.

## Раздел 2. Профессиональный курс

### Учебная программа Модуля 4. Прием и распределение телефонных звонков организации

№ п/п	Тема занятия	Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)	Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)
1	Тема 1. Технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи	Оборудование видеоконференцсвязи. Преимущества применения видеосвязи и видеоконференций в работе компании.	<i>Практическое занятие № 10.</i> Просмотр презентации по теме с последующим обсуждением.
2	Тема 2. Средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации	Классификация средств оргтехники. Способы передачи информации.	<i>Практическое занятие № 11.</i> Создать схему вспомогательных функций офисной АТС.
3	Тема 3. Учетные регистрационные формы, использование их для информационной работы	Виды учетных регистрационных форм. Правила заполнения.	<i>Практическое занятие № 12.</i> Заполнить одну из учетных регистрационных форм.
4	Тема 4. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации	Телефонный этикет. Должностная инструкция секретаря – администратора.	<i>Практическое занятие № 13.</i> Составить схему алгоритма переадресации звонков.
5	Тема 5. Регистрация поступающих телефонных звонков	Прием входящего звонка. Особые ситуации при приеме телефонного звонка. Журнал учета входящих звонков.	<i>Практическое занятие № 14.</i> Заполнить журнал учета поступивших звонков и сообщений.
6	Тема 6. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	Техника получения информации по телефону. Правила передачи информации.	<i>Практическое занятие № 15.</i> Изучение схемы передачи информации.

**Вид и форма промежуточной аттестации:** зачет.

### Учебная программа Модуля 5. Организация работы с посетителями организации

№ п/п	Тема занятия	Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)	Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)
1	Тема 1. Средства коммуникации внутри организации	Коммуникации персонала в организации. Информационное обеспечение персонала.	-
2	Тема 2. Информационно-коммуникационные технологии	Информационно-коммуникационные технологии и их роль в управлении корпоративными отношениями.	-
3	Тема 3. Положительный имидж организации	Цель имиджа, его отличие от репутации. Формирование внешнего имиджа организации.	-
4	Тема 4. Конфиденциальность информации. Обеспечение и защита конфиденциальной информации	Информационная безопасность и ее особенности. сохранения конфиденциальных сведений от разглашения. Элементы информационной безопасности	<i>Практическое занятие № 16.</i> Заполнить таблицу «Элементы информационной безопасности».

5	Тема 5. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками	Основные правила приема посетителей: - Как подготовиться к посещению гостей? - По каким правилам вести прием посетителей? - Какие качества секретаря помогут правильно организовать прием посетителей?	<i>Практическое занятие № 17.</i> Деловая игра «Прием посетителей».
6	Тема 6. Ведение журнала записи посетителей	Типовая форма журнала учета посетителей. Правила заполнения.	<i>Практическое занятие № 18.</i> Заполнение журнала учета посетителей.
7	Тема 7. Учет посетителей и оформление пропусков	Законодательные основы пропускного режима. Виды пропусков.	<i>Практическое занятие № 19.</i> Рассмотреть образец пропуска на территорию организации.
8	Тема 8. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей	Изучение должностной инструкции секретаря руководителя.	<i>Практическое занятие № 20.</i> Составить письмо-просьбу по предложенным данным.
9	Тема 9. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации	Регистрация поступающей корреспонденции. Сортировка в зависимости от предназначения. Отбор документов, которые адресованы руководителю.	<i>Практическое занятие № 21.</i> Составить блок-схему передачи документов посетителей.
19	Тема 10. Организация и бронирование переговорных комнат	Функционал и оснащение переговорной. Зонирование переговорных комнат. Бронирования переговорных комнат и конференц-залов	<i>Практическое занятие № 22.</i> Записать перечень канцтоваров, необходимых в переговорной комнате.
11	Тема 11. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе	Тонкости офисного гостеприимства. Правила сервировки чайного (кофейного) стола в офисе	<i>Практическое занятие № 23.</i> Просмотр презентации «Проведение чайной церемонии в офисе».
12	Тема 12. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)	Тонкости офисного гостеприимства.	<i>Практическое занятие № 24.</i> Подготовка презентации «Горячие и прохладительные напитки».

**Вид и форма промежуточной аттестации: зачет.**

### **Учебная программа Модуля 6. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Лекция (наименование лекции, основное содержание – дидактические единицы)</b>	<b>Практическое занятие (наименование занятия, основное содержание)</b>
1	Тема 1. Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Организационная структура предприятия. Виды и работа структурных подразделений.	-
2	Тема 2. Современные средства сбора, обработки и передачи информации	Требования к комплексу технических средств. Основные и вспомогательные средства обработки информации.	-
3	Тема 3. Ведение журнала разъездов работников организации	Положение о разъездном характере работы. Журнал регистрации служебных поездок и местных командировок сотрудников.	<i>Практическое занятие № 25.</i> Заполнить таблицу «Отличия разъездного характера работы от командировок».
4	Тема 4. Координация работы курьеров и водителей организации.	Планирование и организация работы курьеров и водителей с учетом требований трудового законодательства.	<i>Практическое занятие № 26.</i> Заполнить маршрутный лист водителя.

	Ведение журнала развозов курьеров организации и маршрутов водителей		<i>Практическое занятие № 27.</i> Заполнить журнал развозов курьеров.
5	Тема 5. Составление справки о развозах работников, курьеров и маршрутах водителей организации	Оформление развозного характера работы.	<i>Практическое занятие № 28.</i> Составить справку о развозах работников организации.
6	Тема 6. Осуществление контроля за исполнением поручений руководителя сотрудниками	Контроль исполнения поручений. Виды и способы организации контроля.	<i>Практическое занятие № 29.</i> Составить схему «Этапы контроля исполнения документов в организации»
7	Тема 7. Оценка результатов в рамках поставленных задач	Оценка выполнения поставленных задач. Процедура оценки работы сотрудника.	<i>Практическое занятие № 30.</i> Заполнить таблицу «Оценка выполнения работы сотрудника» по предложенным критериям.

**Вид и форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### 4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения слушателями настоящей программы профессионального обучения предполагает проведение промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей по контрольно-измерительным материалам в соответствии с заявленными целями и планируемыми результатами освоения программы.

Промежуточная аттестация и итоговая аттестация являются обязательными для слушателей, обучающихся по настоящей программе профессионального обучения.

Для обеспечения качества освоения слушателями настоящей программы профессионального обучения по программам учебных модулей составляются и утверждаются комплекты контрольно-оценочных средств, основное назначение которых состоит:

- в управлении достижения целей реализации программы профессионального обучения (планируемых результатов её освоения);
- в оценивании учебных достижений слушателей по итогам изучения учебных модулей, а также в ходе итоговых аттестационных испытаний;
- в обеспечении соответствия результатов обучения задачам профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения.

Комплекты контрольно-оценочных средств, разрабатываемые авторами программ профессионального обучения, формируются на основе следующих основных принципов оценивания:

- объективность – получение объективных и достоверных результатов контроля;
- надёжность – единообразие используемых показателей и критериев оценки учебных достижений слушателей;
- своевременность – получение актуальных результатов контроля;
- эффективность – соответствие результатов деятельности поставленным целям и планируемыми результатами освоения программы профессионального обучения;
- валидность – соответствие объектов оценки поставленным целям обучения.

При разработке контрольно-оценочных средств обеспечивает их соответствие: нормативно-правовым актам, регулирующих образовательную деятельность; образовательным технологиям, используемым при реализации соответствующих учебных модулей.

Контрольно-оценочные средства обладают следующими свойствами:

- предметная направленность;
- структурность (состав и взаимосвязь теоретических и практических компонентов);
- объём (количество контрольно-измерительных материалов, составляющих фонд оценочных средств);
- качество контрольно-измерительных материалов, позволяющее обеспечить получение объективных и достоверных результатов контроля.

Комплекты контрольно-оценочных средств по настоящей программы профессионального обучения включает в себя:

- контрольно-измерительные материалы, представляющие собой тестовые задания из 30 вопросов с выбором единственного правильного ответа для промежуточной аттестации слушателей, осваивающих программу;
- контрольно-измерительные материалы, представляющие собой тестовые задания из 60 вопросов с выбором единственного правильного ответа для итоговой аттестации слушателей, завершающих освоение программы;
- методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, запланированных как результаты обучения, в процессе освоения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).



Задания, разработанные в виде теста, направлены на проверку освоения слушателями настоящей программы профессионального обучения значимых элементов содержания курса и удовлетворяют следующим требованиям:

- тестовые задания исключают двусмысленность и неясность формулировок;
- формулировка вопроса (ответа) не содержит подсказок;
- в тексте задания исключается двойное отрицание;
- используемая в заданиях терминология не выходит за рамки программы профессионального обучения;
- тестовые задания на выявление знаний справочных сведений отсутствуют.

Разработанные контрольно-измерительные материалы в виде теста проходят внутреннюю экспертизу на соответствие содержания теста содержанию рабочей программы и полноту охвата учебного материала. В случае положительной оценки эксперта тест размещается в электронной тестовой базе программы, а в случае выявления несоответствий тест возвращается на доработку.

Каждое выполненное задание из теста оценивается в баллах – 1 балл за каждое правильно выполненное задание; 0 баллов за каждое неправильно выполненное задание. Наибольшее количество возможных набранных баллов: 30 при промежуточной аттестации слушателей; 60 при итоговой аттестации слушателей.

Дифференцированная оценка выставляется в соответствии со следующими критериями:

1) при четырёхбалльной шкале оценивания при промежуточной аттестации слушателей

<b>Интервал</b>	<b>Оценка</b>
15 и менее баллов	Неудовлетворительно
16 – 20 баллов	Удовлетворительно
21 – 25 баллов	Хорошо
26 – 30 баллов	Отлично

2) при двухбалльной шкале оценивания при промежуточной аттестации слушателей

<b>Интервал</b>	<b>Оценка</b>
16 и менее баллов	Не зачтено
17 – 30 баллов	Зачтено

3) при четырёхбалльной шкале оценивания при итоговой аттестации слушателей

<b>Интервал</b>	<b>Оценка</b>
30 и менее баллов	Неудовлетворительно
31 – 40 баллов	Удовлетворительно
41 – 55 баллов	Хорошо
56 – 60 баллов	Отлично

Тестовые задания для промежуточной аттестации слушателей по учебному модулю представлены в разделе, соответствующем этому учебному модулю на странице курса, и доступны авторизованному пользователю портала Единой информационной образовательной среды Тверской области, зачисленному в качестве слушателя по этой программе.

Техническая поддержка компьютерного тестирования слушателей осуществляется сотрудниками Центра информационных технологий ГБПОУ «Тверской политехнический колледж». Слушатель в установленное календарным учебным графиком время после освоения материалов обязательных учебных занятий получает допуск к тесту и проходит его в любое удобное ему время. Время, отведённое на тестирование, составляет не менее 45 (90) минут при промежуточной (итоговой) аттестации слушателей. Результаты тестирования в виде оценки доступны слушателю сразу после завершения тестирования.

Слушатель, не сдавший тест (соответствует оценкам «неудовлетворительно» / «не зачтено») имеет право на повторное тестирование.

Результаты тестирования слушателей обобщаются отделом дополнительного образования и оформляются в виде ведомости итоговой аттестации в соответствии с правилами

документооборота, установленными локальными нормативными актами профессиональной образовательной организации.

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация настоящей основной программы профессионального обучения обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате профессиональной образовательной организации и привлекаемыми к педагогической деятельности на других законных основаниях.

### 5.2. Требования к материально-техническим условиям

Для реализации программы в колледже имеются следующие **кабинеты**:  
социально-экономических дисциплин;  
документационного обеспечения управления;  
профессиональной этики и психологии делового общения;  
безопасности жизнедеятельности;  
и лаборатории, оснащенные в соответствии с требованиями стандарта:

Название лаборатории	Перечень оборудования
1. Лаборатория информатики и компьютерной обработки документов, 2. Лаборатория технических средств управления, 3. Лаборатория систем электронного документооборота (кабинет № 2 информатики)	1. Сканер Mustek
	2. Компьютер ученика в комплекте (14 шт. с доступом к Интернету)
	3. Принтер лазерный
	4. Проектор
	5. Доска магнитно-маркерная
	6. Экран настенный
	7. Компьютер преподавателя в комплекте (с доступом к Интернету)
	8. Мультимедийная система
	9. Многофункциональное устройство
	10. Ноутбук
	11. Проектор
	12. Принтер цветной
	13. Интерактивная доска
4. Лаборатория документоведения	1. Доска для маркера поворотная
	2. Компьютерная система
	3. Прикладное программное обеспечение для унификации делопроизводства
5. Учебная канцелярия (служба документационного обеспечения управления).	1. Сканер (МФУ)
	2. Компьютер (с доступом к Интернету)
	3. Принтер

Реализация настоящей программы профессионального обучения с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий предполагает наличие специализированных аудиторий – учебных кабинетов для проведения занятий в формате вебинаров.

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов составляют предметы офисной мебели и видеочамера. Требования к рабочему месту педагогического работника, реализующего

настоящую программу профессионального обучения, определяются соответствующим локальным нормативными актами.

Технические средства обучения, с помощью которых осуществляется реализация настоящей программы профессионального обучения, – это системные блоки, мониторы, ноутбуки, IP или WEB-камеры, микрофоны, колонки.

К оборудованию и технологическому оснащению рабочих мест относится выход в сеть Интернет.

Эффективное использование дистанционных образовательных технологий и электронных образовательных ресурсов в целях беспрепятственного и своевременного освоения слушателями настоящей программы профессионального обучения обеспечивается качественным доступом педагогических работников и слушателей к информационно-телекоммуникационной сети.

Используемая при реализации настоящей программы профессионального обучения система электронного обучения удовлетворяет следующим требованиям по управлению курсом:

- автор-разработчик (автор-составитель) курса имеет полный контроль над курсом: изменение настроек, правка содержания, обучение;
- педагогический работник имеет все возможности по организации обучения без возможности изменять контент курса, а при необходимости внести изменения педагогический работник обращается к автору-разработчику (автору-составителю) курса;
- обеспечена возможность загрузки курсов в формате системы дистанционного обучения;
- обеспечена возможность включения в настоящую программу профессионального обучения большого набора различных элементов (ресурсов, форумов, тестов, заданий, глоссариев, опросов, анкет, чатов, лекций, семинаров, баз данных, схем, рисунков, презентаций);
- обеспечена удобная возможность редактирования текстовых областей с помощью встроенного HTML-редактора;
- предоставлены различные способы оценки работы слушателей по разработанным и утверждённым в установленном порядке критериям;
- все оценки собирают в единый журнал, содержащий удобные механизмы для подведения итогов, создания и использования необходимых отчётов, импорта и экспорта оценок;
- встроена удобная система учёта и отслеживания активности слушателей, позволяющая отслеживать участие как в курсе в целом, так и детальную информацию по каждому элементу курса;
- интегрирована электронная почта, позволяющая отправлять копии сообщений в форумах, а также отзывы и комментарии педагогических работников и другую учебную информацию.

### **Рекомендуемые требования к рабочему месту слушателя (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

Операционная система: не ниже Windows 7 .

Процессор: 4 ядра 4 потока или выше.

ОЗУ: от 4 Гб.

Жёсткий диск: SSD носитель.

Google Chrome, Firefox, ЯндексБраузер, Safari.

Доступ к интернету 20 Мбит\с

### **5.3. Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям**

Настоящая программа профессионального обучения обеспечивается курсами лекций и практических занятий по всем учебным модулям посредством:

- вебинаров,
- учебно-методических разработок в электронной форме,
- высокоскоростного подключения к сети Интернет,
- наличия обратной связи с участниками в режиме реального времени (чат),

– возможности скачивания дополнительных материалов, предоставленных преподавателем,

- прямой ссылки на вебинар без дополнительной установки программного обеспечения,
- быстрой и простой регистрацией.

При составлении материалов лекций использованы следующие учебники и учебные пособия:

Документационное обеспечение управление, автор Л.А. Румынина

Секретарское дело, автор Л. Ленкевич

Документационное обеспечение управления, автор Кратанчук

Слушатели настоящей программы профессионального обучения могут дополнительно использовать при обучении следующие электронные ресурсы:

- Сайт Информика [www.informika.ru](http://www.informika.ru)
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://www.edu-all.ru/>
- Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY <https://elibrary.ru/>
- Российская государственная библиотека <https://www.rsl.ru>
- Российская национальная библиотека <http://nlr.ru/lawcenter>.
- Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/>
- Федеральный институт педагогических измерений [www.fipi.ru](http://www.fipi.ru)
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>
- Научная электронная библиотека <https://e.lanbook.com/books>

## **6. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

Лебедева И.Н., заместитель директора по учебно-воспитательной работе и безопасности образовательного процесса ГБПОУ «Краснохолмский колледж».

Бадеева Г.А., преподаватель ГБПОУ «Краснохолмский колледж».