

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭКОЛАБ-ЭКСПЕРТ»**



УТВЕРЖДЕНА

/ Журилова А.А.

Приказом № 16 от «02» февраля 2025 г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки
«Секретарь-администратор»**

Должность служащего – секретарь-администратор

Форма обучения - заочная с применением исключительно дистанционных технологий

Срок освоения программы – 2 недели

г. Санкт-Петербург, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	3
1.1.	Нормативные правовые основания разработки программы	3
1.2.	Характеристика Программы.....	3
2.	Цель и задачи Программы	3
2.1.	Задачи программы	3
2.2.	Планируемые результаты подготовки.....	4
3.	Учебный план.....	5
4.	Календарный учебный график	6
5.	Рабочие программы дисциплин	7
5.1.	Рабочая программа дисциплины «Введение в профессию «Секретарь-администратор».....	7
5.2.	Рабочая программа дисциплины «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации»	9
5.3.	Рабочая программа дисциплины «Основы делового общения и взаимодействия с клиентом»	13
6.	Условия реализации программ дисциплин	17
7.	Рабочая программа производственной практики	18
8.	Условия реализации производственной практики	21
9.	Организационно-педагогические условия реализации программы	21
10.	Форма аттестации	23
10.1.	Контрольно-оценочные материалы.....	23
10.2.	Критерии оценки	30
11.	Перечень рекомендуемой учебно-методической литературы	31

1. Общие положения

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Программа профессионального обучения — программа профессиональной подготовки «Секретарь-администратор» (далее — Программа) общества с ограниченной ответственностью «ЭКОЛАБ-ЭКСПЕРТ» (далее — Организация) разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказом Минтруда РФ от 15.06.2020 г. № 333н «Об утверждении Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

1.2. Характеристика Программы

Контингент слушателей: лица от 18 лет.

Должность служащего – секретарь-администратор.

Объем программы: 16 академических часов.

Общая продолжительность программы: 2 недели.

Форма обучения: заочная с применением исключительно дистанционных технологий.

2. Цель и задачи Программы

Цель Программы заключается в приобретении слушателями знаний, умений, навыков соответствующих развитию профессиональных компетенций, необходимых для выполнения трудовых и служебных функций в должности секретаря-администратора. Наиболее востребована работа в должности секретаря-администратора: в офисах частных компаний, корпораций и бизнес-структур; на ресепшене в различных организациях, где требуется приём посетителей и управление входящими запросами; в юридических фирмах; в туристических и гостиничных комплексах; в консалтинговых и маркетинговых агентствах; технологических компаниях.

Особенностью программы является не просто подготовка секретарей-администраторов, а ориентация обучаемых на трудоустройство в салоны красоты. Это активно развивающаяся отрасль, имеющая специфические требования к сотрудникам фронт-офиса через грамотную организацию работы с клиентами, ведь именно от них зависит прибыль в сфере обслуживания.

2.1. Задачи программы

В результате освоения Программы должен:

Знать:

- функции секретаря-администратора;
- функции, задачи организации, связи;
- качества, необходимые успешному секретарю-администратору;
- этику делового общения;
- правила организации приема клиентов;
- учетные формы, принятые в организации;
- требования охраны труда;
- структуру организации и распределения функций между структурными подразделениями и специалистами;
- меры разрешения конфликтов;
- правила делового общения.

Уметь:

- вести учетные регистрационные формы;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- общаться с клиентами;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж организации в глазах клиентов;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- составлять и вести учетные документы;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;
- осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Иметь навыки:

- рациональной организации рабочего места, соблюдения правил санитарии и гигиены, требований безопасности;
- регистрации поступающих телефонных звонков;
- получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону;
- встречи клиентов, получения первичной информации о клиентах и помощь в организации их приема;
- ведения журнала записи клиентов;
- ведения журнала учета остатков;
- заказа, приема и распределения закупаемых расходных материалов;
- ведения графика работы сотрудников организации;
- поддержания благоприятной атмосферы, демонстрации неконфликтного общения.

2.2. Планируемые результаты подготовки

Результатом подготовки слушателей является формирование и развитие профессиональных компетенций:

ПК-1 – готовность к обслуживанию посетителей.

ПК-2 – способность к обеспечению работы организации.

ПК-3 – готовность к выполнению координирующих и обеспечивающих функций.

3. Учебный план

Учебный план определяет перечень, последовательность, общую трудоемкость дисциплин и формы аттестации.

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего, ак. часов	Теория	Практика	Аттестация	Форма аттестации
1.	Дисциплина 1. Введение в профессию «Секретарь-администратор»	2	1	1	-	Письменная контрольная работа
2.	Дисциплина 2. Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации	3	2	1	-	Письменная контрольная работа
3.	Дисциплина 3. Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации	4	2	2	-	Письменная контрольная работа
4.	Промежуточная аттестация по дисциплинам 1-3	1	-	-	1	Тестирование
5.	Производственная практика	5	-	4	1	Зачет
6.	Итоговая аттестация	1	-	-	1	Квалификационный экзамен
	Итого:	16	6	7	3	

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность, а также продолжительность обучения и итоговой аттестации по учебным неделям.

№ п/п	Недели	Кол-во ак.часов	1	2
	Вид обучения		Т ¹ /П ²	П/ПА ³ /ПП ⁴ /ИА ⁵
1.	Дисциплина 1. Введение в профессию «Секретарь-администратор»	2	2	
2.	Дисциплина 2. Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации	3	3	
3.	Дисциплина 3. Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации	4	3	1
4.	Промежуточная аттестация по дисциплинам 1-3	1		1
5.	Производственная практика	5		5
6.	Итоговая аттестация	1		1
	Итого:	16	8	8

¹ Текстовые теоретические материалы

² Практика

³ Промежуточная аттестация

⁴ Производственная практика

⁵ Итоговая аттестация

5. Рабочие программы дисциплин

5.1. Рабочая программа дисциплины «Введение в профессию «Секретарь-администратор»

5.1.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Введение в профессию «Секретарь-администратор» является частью Программы основной программы профессионального обучения. Необходимость введения данной дисциплины в программу профессиональной подготовки определяется важностью самоопределения себя как специалиста в данной сфере, понимания перспектив занятости, профессионального и карьерного развития. Примеры и специфика деятельности взята из быти-сферы, как области наиболее вероятного трудоустройства для начала карьеры.

5.1.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины «Введение в профессию «Секретарь-администратор» специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 3 квалификационного уровня должен *знать*:

- функции секретаря-администратора;
- функции, задачи, связи организации;
- качества, необходимые успешному секретарю-администратору.

5.1.3. Тематический план и содержание дисциплины «Введение в профессию «Секретарь-администратор»

Наименование тем	Объем ак.часов
Тема 1. Роль секретаря-администратора в структуре организации Место секретаря-администратора в системе управления организацией. Функции, задачи, структура организации, ее связи. Краткий обзор обязанностей и ответственности секретаря-администратора. Возможности карьерного роста.	1
Тема 2. Работа по призванию Портрет современного успешного секретаря-администратора. Ошибки секретаря-администратора.	1
Практическое занятие	
Эссе «Я в роли секретаря-администратора»	1
Итого	2

5.1.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины включает в себя текущий контроль слушателей.

Текущий контроль – оценка уровня и качества освоения дисциплины. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки эссе. Задания выполняются в письменном виде и файлы прикрепляются в дистанционной системе обучения для оценки преподавателем.

Тема	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Роль секретаря-администратора в структуре организации	Знает функции секретаря-администратора	Знание ключевых функций, ответственности	Контрольная работа
	Знает функции, задачи организации, связи организации;	Знание функций, задач организации, связей организации	Самоконтроль
Работа по призванию	Знает качества, необходимые успешному секретарю-администратору	Знание качеств, необходимых успешному секретарю-администратору	Самоконтроль

5.1.5. Задание для текущего контроля по дисциплине «Введение в профессию «Секретарь-администратор»

Контрольная работа 1. Эссе «Я в роли секретаря-администратора»

Эссе – сочинение небольшого объема, подразумевающее впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету.

Алгоритм выполнения задания:

Каждый из вас наверняка не раз и не два бывали в парикмахерской, фитнес-клубе и сталкивались с секретарем-администратором. Вы также наблюдали как все устроено с точки зрения клиента. А после изучения теоретического материала имеете представление о том, как выстраивается работа секретаря-администратора изнутри.

Поставьте себя на место, например секретаря-администратора салона красоты или фитнес-клуба и напишите эссе «Я в роли секретаря-администратора» (минимум 15 предложений):

1. Опишите как вы представляете свое рабочее место.
2. Покажите ваше видение, как должно быть все устроено.
3. В чем будет заключаться ваша работа?

Рекомендация: если вы выполняете задания в одном файле следите затем, чтобы ответ на каждое следующее задание начинался с новой страницы. Выполненное задание прикрепите в соответствующее окно платформы Moodle.

Критерии оценки текущего контроля:

Оценка за выполнение практических заданий производится по 2-балльной системе:

- «не зачтено» – ответ слушателя не соответствует заданию и/или неверный и/или неполный и набрал менее 50% указанных на платформе баллов;
- «зачтено» – ответ слушателя соответствует заданию, характеризуется самостоятельностью выполнения, развернутостью предлагаемого решения и аргументацией собственного мнения/решения, а также набрал более 50 % из указанных на платформе баллов.

5.2. Рабочая программа дисциплины «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации»

5.2.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации» является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки.

5.2.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучаемый должен *знать*:

- требования охраны труда;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- функции секретаря-администратора;
- учетные регистрационные формы, принятые в организации.

5.2.3. Тематический план и содержание дисциплины «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации»

Наименование тем	Объем ак. часов
Тема 1. Организация деятельности и рабочего пространства секретаря-администратора Требования охраны труда. Правила обеспечения безопасности труда на рабочем месте (на примере салона красоты). Самоорганизация и ее значение для достижения бизнес-результатов. Эффективные техники планирования деятельности. Ведение графика работы.	1
Тема 2. Технология деятельности секретаря-администратора: ключевые функции Работа с входящими и исходящими звонками. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону. Работа с посетителями: встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками. Обеспечение деятельности организации. Правила оформления документов.	1
Практическое занятие	
График работы	0,5
Определение оптимального размера заказа по формуле Вильсона	0,5
Итого	3

5.2.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины включает в себя текущий контроль слушателей.

Текущий контроль – оценка уровня и качества освоения дисциплины. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки контрольной работы. Задания выполняются в письменном виде и файлы прикрепляются в дистанционной системе обучения для оценки преподавателем.

Тема	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов
------	---	---	--

			ПОДГОТОВКИ
Организация деятельности и рабочего пространства секретаря-администратора	Знает требования охраны труда	Знание требований охраны труда	Контрольная работа
	Знает структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	Знание структуры организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами	
Технология деятельности секретаря-администратора: ключевые функции	Знает функции секретаря-администратора	Знание функций секретаря-администратора	Контрольная работа
	Знает учетные регистрационные формы, принятые в организации	Знание учетных регистрационных форм, принятых в организации	

5.2.5. Задание для текущего контроля по дисциплине «Технология организации рабочего пространства и обеспечения деятельности организации»

В зависимости от предпочтений, вы можете выбрать вариант выполнения контрольной работы.

Вариант 1. (на примере салона красоты)

Задание 1 для контрольной работы. График работы

Составьте график работы сотрудников для салона красоты, основываясь на следующей информации.

Салон открыт недавно, поэтому сотрудников всего пять: секретарь-администратор, 2 стилиста-универсала, мастер маникюра и косметолог. Салон оборудован 2 креслами, имеется кабинет выполнения косметических процедур в котором оборудовано место и мастера маникюра.

Мастер маникюра может работать вторник, четверг и в один из выходных дней (субботу или воскресенье). Стилисты универсалы готовы работать не более 40 часов в неделю. А косметолог готова принимать в понедельник, среду, пятницу после обеда, а в четверг и субботу до обеда. Пропускная способность стилистов (кресел).

Параметры	Значение
Длительность процедуры, час	1
Кресел в салоне красоты	2
Мах клиентов в сутки, чел.	8
Мах клиентов в месяц, чел.	180
Средний чек, руб. / чел.	3000

Задание 2 для контрольной работы. Определение оптимального размера заказа по формуле Вильсона

С учетом предполагаемых небольших объемов поставки, существующих транспортных тарифов и перечня расходов по показателю издержки размещения заказа составляет 12 000 руб. Показатель расхода: 3 флакона шампуня в день. Стоимость 1 флакона профессионального шампуня составляет около 1 000 руб. Коэффициент издержек хранения запаса с учетом отсутствия специальных условий хранения принимаем минимальным, т.е. равным 10%.

Определите оптимальный размер заказа расходного материала «шампунь», если формула Вильсона имеет следующий вид:

$$Q = \sqrt{\frac{2CR}{PF}} = \sqrt{\frac{2CR}{H}}, \text{ где}$$

Q — оптимальный размер заказа;

C — издержки размещения заказа;

R — ежегодный спрос на продукт;

P — издержки на покупку единицы продукта;

F — коэффициент издержек хранения запаса (доля издержек на покупку продукта, который используется в качестве издержек хранения, обычно 10-15 %)

H — издержки хранения единицы товара в год ($H = P \times F$ - т. е. сумма, которую тратит салон на приемку, оформление, сортировку, хранение товара)

Комментарий

По этой же формуле можно рассчитать оптимальный размер заказа для других расходных материалов. При подсчете принимаются следующие основные предположения:

- 1) спрос на продукт известен;
- 2) время реализации заказа (поставки) известно и постоянно (постоянный расход шампуня);
- 3) получение товара происходит мгновенно;
- 4) в модели не учитываются оптовые скидки;
- 5) дефицит на складе салона не допускается.

Вариант 2. (для офиса бизнес-организации)

Задание 1. для контрольной работы. График работы

Составить график работы сотрудников офиса на месяц (30 календарных дней), с учетом предлагаемых условий.

Всего в офисе работает 12 сотрудников, включая секретаря-администратора. Оборудованных рабочих мест 8. Также известно, что ежедневно в офисе обязано находиться не менее 7 сотрудников, один из которых секретарь-администратор. Остальные сотрудники могут до 2 дней в неделю работать в дистанционном режиме, в эти дни присутствие их в офисе не предусмотрено. Количество часов, отработанных в офисе должно быть примерно одинаковым для работников, исключая секретаря-администратора.

Задание 2 для контрольной работы. Определение оптимального размера заказа по формуле Вильсона

С учетом предполагаемых небольших объемов поставки, существующих транспортных тарифов и перечня расходов по показателю издержки размещения заказа составляет 5 000 руб. Показатель расхода: 3 пачки бумаги формата А4 и 1 пачка формата А3 в неделю. Кроме того, 2 пачки бумаги в месяц требуется для цветной печати. Стоимость 1 пачки бумаги для принтера составляет: формат А4 - 350 руб., А3 – от 700 (черно-белая печать) до 1100 руб. (цветная печать). Коэффициент издержек хранения запаса с учетом отсутствия специальных условий хранения принимаем минимальным, т.е. равным 10%.

Определите оптимальный размер заказа расходного материала «бумага для принтера», если формула Вильсона имеет следующий вид:

$$Q = \sqrt{\frac{2CR}{PF}} = \sqrt{\frac{2CR}{H}}, \text{ где}$$

Q — оптимальный размер заказа;

C — издержки размещения заказа;

R — ежегодный спрос на продукт;

P — издержки на покупку единицы продукта;

F — коэффициент издержек хранения запаса (доля издержек на покупку продукта, который

используется в качестве издержек хранения, обычно 10-15 %)

H — издержки хранения единицы товара в год ($H = P \times F$ - т. е. сумма, которую тратит офис на приемку, оформление, сортировку, хранение товара)

Комментарий

По этой же формуле можно рассчитать оптимальный размер заказа для других расходных материалов. При подсчете принимаются следующие основные предположения:

- 1) спрос на продукт известен;
 - 2) время реализации заказа (поставки) известно и постоянно (постоянный расход листов бумаги);
 - 3) получение товара происходит мгновенно;
 - 4) в модели не учитываются оптовые скидки;
- дефицит на складе организации не допускается.

Критерии оценки текущего контроля:

Оценка за выполнение практических заданий производится по 2-балльной системе:

- «не зачтено» – ответ слушателя не соответствует заданию и/или неверный и/или неполный и набрал менее 50% указанных на платформе баллов;
- «зачтено» – ответ слушателя соответствует заданию, характеризуется самостоятельностью выполнения, развернутостью предлагаемого решения и аргументацией собственного мнения/решения, а также набрал более 50 % из указанных на платформе баллов.

5.3. Рабочая программа дисциплины «Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации»

5.3.1. Область применения рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации» является частью программы.

5.3.2. Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучаемый должен *знать*:

- этику делового общения;
- правила делового общения;
- меры разрешения конфликтных ситуаций.

5.3.3 Тематический план и содержание дисциплины «Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации»

Наименование тем	Объем ак. часов
Тема 1. Деловое общения: этика и правила Этика и правила делового общения. Виды взаимодействия между секретарем-администратором, управляющим и сотрудниками организации. Оказание эффективной помощи руководителю в рамках служебных полномочий. Понятия внутренний и внешний клиент. Скрипт общения с клиентом.	1
Тема 2. Работа с возражениями клиентов, конфликты и меры по их разрешению Работа с возражениями клиентов. Конфликт, его структура, функции и последствия. Меры профилактики, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций. Сглаживание конфликтных и сложных ситуаций межличностного взаимодействия: техника активного слушания, приемы работы с агрессией, конструктивная критика.	1
Практическое занятие	
Эмпатическое понимание клиента	0,5
«Я-высказывание»	0,5
Разрешение конфликтных ситуаций	1
Промежуточная аттестация	
Тестирование	1
Итого	5

5.3.4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Основы делового общения и взаимодействия с посетителями организации»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины включает в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию слушателей.

Текущий контроль – оценка уровня и качества освоения дисциплины. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки контрольной работы. Задания выполняются в письменном виде и файлы прикрепляются в дистанционной системе обучения для оценки преподавателем.

К промежуточной аттестации слушатели допускаются по окончании изучения тем дисциплины и успешного выполнения всех заданий текущего контроля. Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования и включает в себя 12 вопросов. Для каждого слушателя курса тест промежуточного контроля формируется в случайном порядке из банка тестовых вопросов по всем изученным дисциплинам. Для выполнения тестового задания слушателю дается 1 попытка. Время на одну попытку ограничено 20 минутами.

Общее время, выделяемое на промежуточную аттестацию, включает в себя время,

непосредственно затрачиваемое на выполнение тестовых заданий, и время на подготовку к прохождению теста.

Тема дисциплины	Результаты обучения (усвоенные знания)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Деловое общения: структура и правила	Знает этику делового общения	Знание этики делового общения	Контрольная работа
	Знает правила делового общения	Знание правил делового общения	
Работа с возражениями клиентов, конфликты и меры по их разрешению	Знать меры разрешения конфликтных ситуаций	Знание мер по разрешению конфликтных ситуаций	Контрольная работа

5.3.5. Задание для текущего контроля по дисциплине «Основы делового общения и взаимодействия с клиентом»

Задание 1. Эмпатическое понимание клиента

Выберите правильные ответы

1. Поза человека, отраженная на рис.1. свидетельствует ...



Рис.1.

- а. о склонности к сотрудничеству
 - б. об интересе к общению
 - в. о занятости собственными мыслями
 - г. об агрессивности
 - д. о наличии собственного мнения по данному вопросу, закрытости
2. Комбинация мимики и жестов, изображенных на рис.2. означает ...



Рис.2.

- а. подождите секундочку
- б. дайте сосредоточиться
- в. молчать
- г. тихо, тихо, не успеваю
- д. не понял, повторите еще раз
- е. давайте успокоимся

Задание 2. «Я-высказывание»

Напоминаем, что одним из способов открытого выражения желаний и чувств может служить прием «Я-высказывания». Этот прием помогает дать партнеру по общению обратную связь, не перекладывая на него ответственность.

Общая схема проговаривания в рамках этого приема такова:

Событие – Реакция (чувство) – Причина напряжения:

Событие	Реакция	Причина напряжения
Когда вы кричите (говорите, делаете) ...	Я чувствую себя (беспомощной, злой, обиженной, у меня возникает проблема) ...	Я не могу сосредоточиться, я хочу и не могу высказать вам свою точку зрения, потому что у меня были совершенно другие планы

Предложите варианты «Я-высказывания» как реакцию на предлагаемые ниже ситуации:

- 1) один из сотрудников отказался от дополнительной нагрузки, вызванной болезнью коллеги, хотя о данной работе у вас была предварительная договоренность с руководством;
- 2) одна из постоянных клиенток требует жалобную книгу, так как расстроена результатом работы нового стилиста-парикмахера;
- 3) один из сотрудников офиса, давно работающий в организации («звезда») и имеющий постоянных клиентов сообщает вам, что ему нужен дополнительный выходной, а всех клиентов необходимо переписать на другое время.

Задание 3. Разрешение конфликтов

Ситуация 1.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы к ситуации:

1. Что является объектом описанного конфликта?
2. Какую функцию реализует описанный конфликт?
3. Какие действия вы предпримите для снижения напряженности в коллективе?

Ситуация 2.

В ответ на критику со стороны одного из сотрудников, прозвучавшую на одном из совещаний, руководитель начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его трудовой деятельностью.

Вопросы к ситуации:

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.
3. Спрогнозируйте развитие и последствия конфликта.

Критерии оценки текущего контроля:

Оценка за выполнение практических заданий производится по 2-балльной системе:

- «не зачтено» – ответ слушателя не соответствует заданию и/или неверный и/или неполный и набрал менее 50% указанных на платформе баллов;
- «зачтено» – ответ слушателя соответствует заданию, характеризуется самостоятельностью выполнения, развернутостью предлагаемого решения и аргументацией собственного мнения/решения, а также набрал более 50 % из указанных на платформе баллов.

6. Условия реализации программ дисциплин

Реализация дисциплин требует наличия материально-технического обеспечения:

1. Ноутбук/планшет — 1 шт.;
2. Кресло — 1 шт.;
3. Стол — 1 шт.;
4. Доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» — 1 шт.;
5. Доступ к системе дистанционного обучения Moodle (вход по логину и паролю) — 1 шт.

7. Рабочая программа производственной практики

7.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки, в части освоения алгоритмов выполнения работ в соответствии с профессиональным стандартом. Все задания производственной практики выполняются в письменном виде, а результат выполнения прикрепляется в соответствующее окно дистанционной образовательной платформы для оценки преподавателем.

7.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанными видами работ слушатель в ходе освоения программы производственной практики специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 3 квалификационного уровня должен **уметь**:

- рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности труда;
- использовать различные средства сбора, обработки и передачи информации;
- соблюдать конфиденциальность информации;
- устанавливать, поддерживать и развивать деловую беседу в ходе телефонных переговоров;
- применять меры по урегулированию и разрешению конфликтов;
- 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;
- общаться с клиентами;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж организации в глазах клиентов;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- составлять и вести учетные документы;
- применять современные средства сбора, обработки и передачи информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач;
- осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности слушателей в сфере изучаемой профессии;
- развитие необходимых профессиональных компетенций.

7.3. Тематический план и содержание производственной практики

Наименование тем	Объем ак.часов
Средства сбора, обработки и передачи информации	1
Ведение учетных регистрационных форм	0,5
Установление контакта, поддержание и развитие деловой беседы в процессе взаимодействия с клиентами, сотрудниками или руководителем	1
Меры разрешения конфликтных ситуаций	1
Оценка результатов в рамках поставленных задач	0,5
Промежуточная аттестация	
Зачет	1

7.4. Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики

Задание ПП_1.

1. Составьте скрипт взаимодействия с клиентом, который обращается в организацию первый раз. Сформулируйте все необходимые вопросы для сбора ключевой информации в деятельности выбранной организации. Обязательно укажите, чем занимается эта организация.
2. Подготовьте оптимальный заказ расходных материалов (бумаги для печати формата А4 и А3) на 4 принтера (3-х с черно-белой печатью и 1-го с цветной) в расчете на 3 месяца.
3. Составьте опросник для вас и руководителя, чтобы выяснить его предпочтения при организации поездок, деловых встреч.

Задание ПП_2.

1. Составить журнал регистрации поступающих телефонных звонков, используя гугл-таблицу.
2. Составьте чек-лист отработки возражений клиента.
3. Составить письмо от вымышленной компании. зарегистрировать данное письмо во входящих.

Задание ПП_3.

1. Составить журнал записи клиентов на прием, используя гугл-таблицу.
2. Составить журнал учета канцелярских расходных материалов, используя гугл-таблицу.
3. Создайте папку на Гугл-диске, куда вы будете добавлять сканы документов, сделайте внутренний рубрикатор (прикрепите скриншоты выполнения).

Задание ПП_4.

1. Составьте таблицу с 3-мя типовыми ситуациями конфликта между сотрудниками, сформулируйте к каждой ситуации «Я-высказывание», снижающее напряжение в коллективе.
2. Составить график работы сотрудников офиса на месяц (30 календарных дней), с учетом предлагаемых условий. Все в офисе работает 12 сотрудников, включая секретаря-администратора. Оборудованных рабочих мест 8. Также известно, что ежедневно в офисе обязано находиться не менее 7 сотрудников, один из которых секретарь-администратор. Остальные сотрудники могут до 2 дней в неделю работать в дистанционном режиме, в эти дни присутствие их в офисе не предусмотрено. Количество часов, отработанных в офисе должно быть примерно одинаковым для работников, исключая секретаря-администратора.

Задание ПП_5.

1. Составьте таблицу с 3-мя типовыми ситуациями конфликта, одним из оппонентов которого является впервые обратившийся в организацию клиент. Сформулируйте к каждой ситуации «Я-высказывание», снижающее напряжение между клиентом и сотрудником фронт-офиса.
2. Подготовьте скрипт-предложений организации, демонстрирующих заботу о клиенте.
3. Спланируйте поездку для руководителя и его семьи на 5 дней в Рим из Москвы. Попробуйте максимально подробно расписать, какими ресурсами вы будете пользоваться, что вы предложите, какие моменты и риски вы будете озвучивать своему руководителю. Напишите вопросы, которые вы будете обсуждать при планировании поездки. Пропишите пошаговый план поездки.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточной аттестации:

Раздел (тема) дисциплины	Результаты обучения (умения)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
Средства сбора, обработки и передачи информации	Умение использовать различные средства сбора, обработки и передачи информации. Умение соблюдать конфиденциальность информации. Умение применять современные средства сбора, обработки и передачи информации.	Умеет использовать различные средства сбора, обработки и передачи информации. Умеет соблюдать конфиденциальность информации. Умеет применять современные средства сбора, обработки и передачи информации.	Контрольная работа
Составление и ведение учетных регистрационных форм	Умение вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы. Умение вести учетные формы, использовать их для работы. Умение составлять и вести учетные документы. Умение рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности труда.	Умеет вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы. Умеет вести учетные формы, использовать их для работы. Умеет составлять и вести учетные документы. Умение рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности труда.	Контрольная работа
Установление контакта, поддержание и развитие деловой беседы в процессе взаимодействия, включая телефонные переговоры	Умение устанавливать, поддерживать и развивать деловую беседу в ходе телефонных переговоров. Умение устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу.	Умеет устанавливать, поддерживать и развивать деловую беседу в ходе телефонных переговоров. Умеет устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров.	Контрольная работа

Раздел (тема) дисциплины	Результаты обучения (умения)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов подготовки
	Умение общаться с клиентами. Умение создавать положительный имидж организации в глазах клиентов.	Умеет общаться с клиентами. Умеет создавать положительный имидж организации в глазах клиентов.	
Меры разрешения конфликтных ситуаций	Умение применять меры по урегулированию и разрешению конфликтов. Умение сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия. Умение принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.	Умеет применять меры по урегулированию и разрешению конфликтов. Умеет сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия. Умеет принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.	Контрольная работа
Оценка результатов в рамках поставленных задач	Умение оценивать результаты в рамках поставленных задач. Умение осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.	Умеет оценивать результаты в рамках поставленных задач. Умеет осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками.	Контрольная работа

8. Условия реализации производственной практики

Требования к материально-техническому обеспечению производственной практики

Программа производственной практики реализуется в дистанционном формате.

Материально-техническое обеспечение

- ноутбук (компьютер) / планшет — 1 шт.;
- выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» — 1 шт.;
- доступ к электронному образовательному ресурсу Moodle — 1 шт.

9. Организационно-педагогические условия реализации программы

Продолжительность академического часа составляет 45 мин. Продолжительность учебной недели — пятидневная.

Обучение по программе предусматривает проведение теоретических занятий и производственной практики в режиме 8 академических часов в неделю. Распределение времени в

течении недели при освоении предложенного теоретического материала, выполнения практических заданий и заданий производственной практики определяется обучаемым самостоятельно. При уменьшении затрат времени на обучение (менее 8 часов в неделю) срок обучения продлевается до полного выполнения учебного плана.

Обучение организовано с применением дистанционной образовательной платформы «Moodle». На платформе размещены электронные методические материалы – лекции, практические задания, задания на выполнение производственной практики, а также задания для промежуточной и итоговой аттестации (билеты квалификационного экзамена).

В процессе обучения слушатели должны освоить теоретический материал и выполнить практические задания. Также в дистанционном формате проходит производственная практика, письменные отчеты о выполнении заданий, ссылки и скриншоты, подтверждающие их выполнение, прикрепляются в соответствующее окно дистанционной образовательной платформы.

Для доступа к материалам слушатели получают логин-пароль после зачисления на обучение. Подключение к дистанционной системе выполняется сотрудником Организации за 1 день до начала обучения. Идентификация слушателей организована путем логирования. Логинотом является электронная почта слушателя, указанная в договоре на обучение. Пароль генерируется автоматически платформой при подключении слушателя к системе. Логин и пароль для входа в личный кабинет на дистанционной образовательной платформе и уникальный адрес (URL) ссылки на платформу автоматически направляются дистанционной системой на электронную почту слушателя.

Форма регистрации слушателя содержит основную информацию о нем (фамилия, имя, отчество (при наличии), электронная почта) и дополнительную информацию (контактный телефон и город проживания).

Вход в дистанционную систему возможен через любой веб-браузер при переходе по уникальному адресу (URL) в сети Интернет, а также функциональность доступна пользователям в мобильных платформах.

В автоматическом режиме на платформе совершается накопление, сохранение и обеспечивается режим доступа к совокупности сведений о прохождении обучения. Встроена статистика по курсу: (а) количество зарегистрированных пользователей на платформе; (б) количество зачисленных на курс слушателей; (в) факт визитов на курс зарегистрированных пользователей; (г) информации об IP-адресах, использованных пользователем при посещении курса; (д) времени обучения отдельных пользователей; (е) результатов выполнения заданий по каждому слушателю. Обучение осуществляется без формирования групп.

Во время обучения на платформе ведется техническая поддержка специалистами Организации и консультирование преподавателем в специализированном чате в системе дистанционного обучения.

Дистанционное обучение предполагает самоорганизацию процесса обучения со стороны слушателей и самоконтроль полученных знаний. Слушатель должен прикладывать собственные усилия для получения знаний, а также планировать своё время с учетом установленных сроков доступа к учебной платформе по конкретной дисциплине и в соответствии с графиком обучения, утвержденному учебной Программой курса.

В целях усвоения знаний слушатели проходят текущую и промежуточную аттестацию, выполняя практические задания (контрольные работы) и отвечая на тестовые задания, а также следуют иным рекомендациям, предусмотренными в учебных дисциплинах или конкретных темах.

Программа реализуется преподавателем, соответствующим требованиям приказа Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

10. Форма аттестации

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

К квалификационному экзамену допускаются слушатели, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по теоретическому обучению и производственной практике, в полном объеме усвоившие программу.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков по Программе и присвоения на этой основе лицам, прошедшим профессиональную подготовку, 3 квалификационного уровня.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и практической составляющей, соответствующей уровню подготовки в пределах квалификационных требований, указанных в профстандарте специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией.

Квалификационный экзамен проводится путем письменного ответа по билетам в системе Moodle. Билет состоит из 3-х вопросов: 2-х вопросов теоретического характера и 1 – практической квалификационной работы. Практическая квалификационная составляющая проверяется в ходе решения кейса, направленного на проверку умений и навыков, приобретенных в результате выполнения практических заданий в ходе обучения и производственной практики.

Обучаемый заходит в систему и в период времени, указанный для каждого индивидуально. После выбора номера экзаменационного билета обучаемому становятся доступными все билеты, расположенные в данном курсе. Слушатель выполняет задания билета с выбранным номером (ответы на билет, выполнение практического квалификационного задания ограничено по времени). После выполнения всех предложенных заданий квалификационного экзамена слушатель прикрепляет файл с ответами на билет в соответствующее поле. Комиссия проверяет выполненное задание и выставляет оценку за квалификационный экзамен. Письменные ответы на вопросы билетов заносятся в протокол. Составляется заключение, в котором дается характеристика ответа и указывается, что она соответствует 3 квалификационному уровню.

Лицам, освоившим Программу и успешно прошедшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего и присвоении соответствующего квалификационного уровня, установленного образца.

Лицам, не прошедшим квалификационный экзамен или получившим на квалификационном экзамене неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении установленного образца.

10.1. Контрольно-оценочные материалы

Контрольно-оценочные материалы промежуточной аттестации

Тестовые задания промежуточной аттестации по дисциплинам 1-3

1. Охрана труда – это система ...

а. сохранения работников в процессе трудовой деятельности, включая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

б. сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

в. поддержания жизни работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия

2. Вводный инструктаж по охране труда обязан проходить ...

а. только обучающиеся образовательных учреждений, проходящих в организации производственную практику

б. только работники, командированные в организацию

в. любой сотрудник, принимаемый на работу

3. В случае поражения электрическим током, при оказании первой помощи пострадавшему, в первую очередь необходимо ...

а. вызвать «скорую помощь»

б. обесточить пострадавшего

в. начать прямой массаж сердца

4. Понятие «рабочее время» включает в себя время, ...

а. в течение которого работник должен исполнять трудовые обязанности

б. в течение которого работник должен находиться на рабочем месте

в. выделенное работнику непосредственным руководителем на выполнение одной определенной работы

г. в течение которого открыт доступ работающим в помещения для работы

5. Ответственность за содержание всех видов инструмента и приспособлений в исправном состоянии может быть возложена только на секретаря-администратора в случае, если ...

а. таковым является решение работодателя

б. секретарь-администратор, является сотрудником малого предприятия и/или микропредприятия

в. это секретарь-администратор специализированной организации, с которой заключен договор на поставку оборудования

6. Под понятием «опасный производственный фактор» понимается производственный фактор, воздействие которого на работника может ...

а. привести к его заболеванию

б. привести к его травме

в. вызывать повреждение здоровья не только у самого работника, но и членов его семьи

г. привести к снижению работоспособности

7. Непосредственная ответственность и обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны здоровья работников в организации возлагается ...

а. на главного инженера (технического директора) организации

б. на работодателя

в. на руководителя службы охраны труда организации

г. на руководителей подразделений организации

8. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента называется ...

а. психология сервиса

б. психология обслуживания

в. качество обслуживания

г. сервисная деятельность

д. качество сервиса

9. Символом высокой профессиональной культуры сотрудников фронт-офиса считается ...

а. улыбка

б. готовность оказать любую помощь клиенту

в. диплом об образовании

г. сертификат о прохождении курсов

10. Визитной карточкой организации является ...

а. дизайн помещения офиса

б. спектр оказываемых услуг

в. особенности сервиса

г. **внешний вид секретаря-администратора**

11. Чувство клиента, испытываемое лишь после пользования услугой, при условии, что ожидания совпали с качеством услуги или были превзойдены называется ...

а. радостью

б. превосходством

в. **удовлетворенностью**

г. лояльностью

д. приверженностью

12. Забота о поддержании благоприятного имиджа организации является элементом ...

а. **качества обслуживания**

б. профессиональной этики

в. принципов обслуживания

г. законов обслуживания

13. Готовность помочь клиенту и обеспечить его оперативное обслуживание принято называть ...

а. участием

б. **отзывчивостью**

в. надежностью

г. уверенностью

д. сервисом

14. Готовность секретаря-администратора сделать больше, чем он обязан в соответствии с должностными инструкциями, связана с проявлением ...

а. доброжелательности

б. радушия

в. приветливости

г. заботливости

д. **любезности**

15. Оценка контактного лица своей осведомленности о запросах посетителя является ...

а. **профессионально-этической задачей**

б. требованием клиентоориентированного подхода

в. требованием профессии

г. законом обслуживания

д. правилом сервиса

16. Коммуникация между индивидами без использования слов, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме, называется ...

а. вербальным общением

б. директивным общением

в. **невербальным общением**

г. внушением

17. Поговорка «Гусь свинье не товарищ», отражает сущность барьера ...

а. социально-культурных различий

б. межличностных различий

в. непонимания

г. отношения

18. Открытый вопрос, заданный клиенту, предполагает ...

а. выбор им ответа из предложенных альтернатив

б. демонстрацию позы открытости

в. распространенный ответ

19. Обмен сообщениями, а также обмен мнениями, замыслами и решениями преследуют цель общения направленную на ...

а. оказание влияния

б. понимание

в. координацию

г. информирование

д. контакт

е. установление отношений

20. Клиент, который был везде и видел организации и сервис, и получше, ему так трудно угодить, относится к категории – ... клиент.

а. крутой

б. капризный

в. привередливый

г. постоянный

д. наглый

е. высокопоставленный

21. Клиент, который не инициативен, умеет расположить к себе, старается сделать беседу неофициальной, злопамятен и субъективен, относится к ...

а. аналитическому типу

б. целеустремленному типу

в. гармоническому типу

г. эмоциональному типу

22. Недовольство клиента, выраженное в устной или письменной форме и адресованное руководству организации, называется ...

а. возражением

б. конфликтом

в. жалобой

г. рекламацией

д. критикой

23. Прием «Победа» является ...

а. сутью клиенто-ориентированного подхода

б. шестишаговой моделью работы с жалобой

в. реализацией правила Самурая

г. приемом конструктивного общения

24. Как люди вас воспринимают, так они на вас и реагируют – это объяснение действия ...

а. эффекта ореола

б. правила перцепции

- в. закона аттракции
- г. **закона первого впечатления**

25. Взаимоотношения с клиентами, при которых благодаря высокому качеству обслуживания, они готовы к повторному обращению за услугой называется ...

- а. клиентоориентированостью
- б. индивидуальным подходом
- в. **приверженностью**

26. Закрытые вопросы предполагают ...

- а. отсутствие руководства в отношении формы ответа
- б. **выбор ответа из двух противоречащих друг другу вариантов**
- в. то, что задавать их необходимо с руками, сложенными на груди
- г. отсутствие руководства в отношении содержания ответа
- д. то, что задавать их необходимо с открытыми ладонями, повернутыми в сторону собеседника
- е. **выбор нескольких вариантов ответов из некоторого множества**

27. При выборе места работы для секретаря-администратора важны следующие факторы ...

- а. близость к месту проживания
- б. **взаимопонимание с собственником**
- в. возможность привести свою команду
- г. **динамично развивающийся бизнес**
- д. **новые проекты в организации**
- е. высокая оплата труда

28. К необоснованным жалобам клиента относят ...

- а. **надуманные проблемы**
- б. критические замечания
- в. несущественные претензии
- г. **недопонимание**
- д. конфликты, возникшие по вине клиента

29. При недовольстве клиент демонстрирует следующее типичное поведение ...

- а. позу высокомерия
- б. **преувеличение**
- в. оправдание
- г. **обобщение**
- д. объяснение
- е. молчание

30. Универсальными приемами ведения переговоров являются ...

- а. **«уклонение от борьбы»**
- б. «прояснение позиций»
- в. **«салями»**
- г. «убеждение»
- д. **«пакетирование»**
- е. «задавание вопросов»

31. Механизм урегулирования конфликта, заключающийся в совместной деятельности оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы – это ...

- а. медиация
- б. затухание

в. перерастание в другой конфликт

г. **переговоры**

д. сотрудничество

32. Выделите все признаки оптимального поведения в конфликте

а. неожиданное повышение психологического давления

б. **снижение напряженности**

в. **удовлетворенность отношениями**

г. уменьшение дистанции

д. **сохранение отношений при разрешении противоречий**

е. наличие утверждений в речи

33. Снятие остроты противоборства сторон, которое не устраняет причину конфликта, называется ... конфликта

а. **урегулированием**

б. разрешением

в. затуханием

г. замораживанием

34. Причина конфликта – это ...

а. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

б. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

в. **явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов вызывают его**

г. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов, которые создают почву для реального противоборства между ними

35. Конфликт – это ...

а. борьба мнений, столкновение различных точек зрения

б. **наиболее острый способ проявления значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия**

в. спор, дискуссия по острой проблеме

г. соперничество, направленное на достижение победы

Контрольно-оценочные материалы зачета по производственной практике

1. Составьте скрипт взаимодействия с клиентом, который обращается в организацию первый раз. Сформулируйте все необходимые вопросы для сбора ключевой информации в деятельности выбранной организации. Обязательно укажите, чем занимается эта организация.

2. Подготовьте оптимальный заказ расходных материалов (бумаги для печати формата А4 и А3) на 4 принтера (3-х с черно-белой печатью и 1-го с цветной) в расчете на 3 месяца.

3. Составить журнал регистрации поступающих телефонных звонков, используя гугл-таблицу.

4. Составить письмо от вымышленной компании. зарегистрировать данное письмо во входящих.

5. Составьте чек-лист отработки возражений клиента.

6. Составить журнал записи клиентов, используя гугл-таблицу.

7. Составить журнал учета канцелярских расходных материалов, используя гугл-таблицу.

8. Организовать видеоконференцию, используя один из следующих сервисов (программ): Zoom, Скайп или ЯндексТелемост. Сравните возможности и ограничения применения в работе секретаря-администратора данных сервисов.

9. Составить график работы сотрудников офиса на месяц (30 календарных дней), с учетом

предлагаемых условий. Все в офисе работает 12 сотрудников, включая секретаря-администратора. Оборудованных рабочих мест 8. Также известно, что ежедневно в офисе обязано находиться не менее 7 сотрудников, один из которых секретарь-администратор. Остальные сотрудники могут до 2 дней в неделю работать в дистанционном режиме, в эти дни присутствие их в офисе не предусмотрено. Количество часов, отработанных в офисе должно быть примерно одинаковым для работников, исключая секретаря-администратора.

10. Составьте таблицу с 3-мя типовыми ситуациями конфликта, одним из оппонентов которого является впервые обратившийся в организацию клиент. Сформулируйте к каждой ситуации «Я-высказывание», снижающее напряжение между клиентом и сотрудником фронт-офиса.

Контрольно-оценочные материалы, соответствующие требованиям подготовки специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией 3 квалификационного уровня

Перечень практических квалификационных работ (кейсов) для выполнения квалификационного экзамена

1. Рассчитать пропускную способность стилистов (кресел) салона красоты, если известно, что в салоне имеется 2 кресла, работают 2 стилиста-универсала, но каждый не более 40 часов в неделю. Средняя длительность процедуры 45 минут.
2. Рассчитать пропускную способность косметолога, если известно, что в салоне красоты есть кабинет выполнения косметических процедур в котором оборудовано место и мастера маникюра. Мастер маникюра может работать вторник, четверг и в один из выходных дней (субботу или воскресенье). Косметолог готова принимать в понедельник, среду, пятницу после обеда, а в четверг и субботу до обеда.
3. Составьте опросник для вас и руководителя, чтобы выяснить его предпочтения при организации поездок, деловых встреч.
4. Создайте папку на Гугл-диске, куда вы будете добавлять сканы документов, сделайте внутренний рубрикатор (прикрепите скриншоты выполнения).
5. Составить письмо-претензию от вымышленной компании. зарегистрировать данное письмо во входящих. Написать корректный ответ.
6. Спланируйте поездку для руководителя и его семьи на 5 дней в Рим из Москвы. Попробуйте максимально подробно расписать, какими ресурсами вы будете пользоваться, что вы предложите, какие моменты и риски вы будете озвучивать своему руководителю. Напишите вопросы, которые вы будете обсуждать при планировании поездки. Пропишите пошаговый план поездки.
7. Составить бланк журнала регистрации клиентов салона красоты, указать все необходимые данные для его идентификации.
8. Составить бланк журнала регистрации входящих и исходящих документов.
9. Составить график работы сотрудников офиса на месяц (30 календарных дней), с учетом предлагаемых условий. Все в офисе работает 12 сотрудников, включая секретаря-администратора. Оборудованных рабочих мест 8. Также известно, что ежедневно в офисе обязано находиться не менее 7 сотрудников, один из которых секретарь-администратор. Остальные сотрудники могут до 2 дней в неделю работать в дистанционном режиме, в эти дни присутствие их в офисе не предусмотрено. Количество часов, отработанных в офисе должно быть примерно одинаковым для работников, исключая секретаря-администратора.
10. Организовать видеоконференцию, используя один из следующих сервисов (программ): Zoom, Скайп или ЯндексТелемост. Сравните возможности и ограничения применения в работе секретаря-администратора данных сервисов.

Перечень экзаменационных вопросов по теоретической части квалификационного экзамена
Вопросы, соответствующие требованиям теоретической подготовки секретаря-администратора

1. Место секретаря-администратора в системе управления организацией (на примере салона красоты).
2. Функции, задачи, структура организации, ее связи.
3. Обязанности и ответственность секретаря-администратора салона красоты. Карьерный рост секретаря-администратора.
4. Типичный портрет успешного секретаря-администратора организации (на примере салона красоты).
5. Перечислите ошибки секретаря-администратора салона красоты.
6. Возможности карьерного роста секретаря-администратора.
7. Правила обеспечения безопасности труда на рабочем месте (на примере салона красоты).
8. Самоорганизация и ее значение для достижения бизнес-результатов.
9. Эффективные техники планирования деятельности. Ведение графика работы.
10. Особенности работы с входящими и исходящими звонками в организации (на примере салоне красоты).
11. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону.
12. Работа с посетителями: встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками.
13. Обеспечение деятельности организации (на примере салона красоты).
14. Документы в салоне красоты и правила их оформления.
15. Виды взаимодействия между секретарем-администратором, управляющим и сотрудниками организации.
16. Этика и правила делового общения. Оказание эффективной помощи руководителю в рамках служебных полномочий.
17. Понятия внутренний и внешний клиент. Скрипт общения с клиентом.
18. Конфликт, его структура, функции и последствия.
19. Меры профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов. Работа с возражениями клиентов.
20. Сглаживание конфликтных и сложных ситуаций межличностного взаимодействия: техника активного слушания, приемы работы с агрессией, конструктивная критика.

10.2. Критерии оценки

Критерии оценки результатов тестирования в ходе промежуточной аттестации

Оценка тестируемого производится по 2-балльной системе.

«Не зачтено» - менее 50% правильных ответов

«Зачтено» - 50-100% правильных ответов

Критерии оценки зачета по практике

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Задание выполнено: теоретические знания успешно применялись, необходимые умения и практические навыки работы в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий выполнено	50-100	Зачтено
Задание выполнено частично: теоретические знания содержат существенные пробелы, не являются опорой для выполнения заданий практики; необходимые практические навыки выполнения работ не сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному. При выполнении практических заданий выявлены нарушения технологии безопасности труда.	менее 50	Не зачтено

Критерии оценки при ответе на квалификационном экзамене

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Задание выполнено в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы сформированы, слушатель проявил самостоятельность в профессиональной деятельности, сделал безошибочный выбор тактики поведения в предложенной ситуации, последовательности выполнения необходимых действий, обеспечивающих высокое качество оказываемой услуги.	85-100	5
Задание выполнено в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы в основном сформированы, выполнил адекватный выбор тактики поведения в предложенной ситуации, последовательности выполнения необходимых действий, обеспечивающих нормативное выполнение существующих требований.	75-84	4
Задание выполнено: теоретическое содержание курса освоено частично (без конкретизации), необходимые практические навыки работы в основном сформированы, выполнил большую часть заданий, или выполнил все, хотя и с некоторыми незначительными ошибками.	51-74	3
Задание выполнено частично, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы.	50 и менее	2

11. Перечень рекомендуемой учебно-методической литературы

- Капкан М.В. 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.
- Лукаш Ю.А. Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш. – М.: Флинта, 2012. – 98 с.
- Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд. Переаб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.