

## **Описание программы профессионального обучения 21299 «Делопроизводитель»**

Цель реализации программы: формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для выполнения вида профессиональной деятельности, приобретение квалификации.

1.1. Настоящая программа профессионального обучения по профессии 21299 «Делопроизводитель» разработана в соответствии с

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

- Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 06 мая 2015 г. № 276н (зарег. Министерством юстиции РФ 02 июня 2015 года, регистрационный № 37509).

- Приказом Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Перечень профессий и рабочих должностей, служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»

- Приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 №292 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»

1.2. Нормативный срок освоения программы и трудоемкость

Нормативный срок освоения программы по профессии 21299 «Делопроизводитель»— 110 часов.

1.3. Требования к поступающему

К освоению программы профессионального обучения допускаются лица различного возраста, в том числе не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Продолжительность обучения по программе профессиональной подготовки установлена 110 часов. Содержание программы включает теоретический блок - 42 часа, практических занятий -62 часа, квалификационную работу – 6 часов. Все учебные часы осваиваются в очной форме (аудиторно).

Профессиональная подготовка завершается сдачей квалификационного экзамена в установленном порядке.

## **Раздел 2. Характеристика профессиональной деятельности и требования к результатам освоения программы профессионального обучения**

### **2.1. Область и объекты профессиональной деятельности**

Объектом профессиональной деятельности является организационное обеспечение деятельности организации, включающее в себя:

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

### **2.2. Квалификационные характеристики профессиональной деятельности**

**Делопроизводитель 3 разряда должен:**

Выполнять трудовые действия:

- Ведение журнала записи посетителей
- Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей
- Ведение журнала разъездов работников организации
- Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками
- Координация работы курьеров и водителей организации
- Организация и бронирование переговорных комнат
- Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации

- Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону
- Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
- Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации
- Регистрация поступающих телефонных звонков
- Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе
- Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей
- Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации
- Учет посетителей и оформление пропусков

#### Необходимые умения

- Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы
- Вести учетные формы, использовать их для работы
- Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
- Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи
- Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации
- Обеспечивать конфиденциальность информации
- Общаться с посетителями
- Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками
- Оценивать результаты в рамках поставленных задач
- Применять информационно-коммуникационные технологии
- Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации

- Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации
- Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций
- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия
- Соблюдать служебный этикет
- Создавать положительный имидж организации
- Составлять и вести учетные документы
- Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров

#### Необходимые знания

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