**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