

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Секретаря-администратора (уровень квалификации - 3)

В СООТВЕТСТВИИ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТАНДАРТОМ «СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИОННОМУ И ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ»

№ п/п	ТРУДОВАЯ ФУНКЦИЯ	ТРУДОВЫЕ ДЕЙСТВИЯ	НЕОБХОДИМЫЕ УМЕНИЯ
1	Прием и распределение телефонных звонков	<ol style="list-style-type: none">1. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации2. Регистрация поступающих телефонных звонков3. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	<ol style="list-style-type: none">1. Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи2. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации3. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы4. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров5. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия6. Соблюдать служебный этикет
2	Организация работы с посетителями организации	<ol style="list-style-type: none">1. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками2. Ведение журнала записи посетителей3. Учет посетителей и оформление пропусков4. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей5. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации6. Организация и бронирование переговорных комнат7. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе8. Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)	<ol style="list-style-type: none">1. Общаться с посетителями2. Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации3. Вести учетные формы, использовать их для работы4. Создавать положительный имидж организации5. Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций6. Применять информационно-коммуникационные технологии7. Обеспечивать конфиденциальность информации
3	Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	<ol style="list-style-type: none">1. Ведение журнала разездов работников организации2. Координация работы курьеров и водителей организации3. Ведение журнала разездов курьеров организации и	<ol style="list-style-type: none">1. Составлять и вести учетные документы2. Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации

		<p>маршрутов водителей 4. Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей организации</p>	<p>3. Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации 4. Оценивать результаты в рамках поставленных задач 5. Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</p>
--	--	--	---