## VSTUPNÍ ČÁST

#### Název modulu

Asistent/ka/, Sekretář/ka

#### Kód modulu

63-m-4/AA73

#### Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

#### Typ modulu

(odborný) teoreticko–praktický

### Využitelnost vzdělávacího modulu

#### Kategorie dosaženého vzdělání

L0 (EQF úroveň 4)

M (EQF úroveň 4)

#### Skupiny oborů

63 - Ekonomika a administrativa

78 - Obecně odborná příprava

#### Komplexní úloha

Vedení pokladny - pracovní cesty

#### Profesní kvalifikace

[Asistent/ka, sekretář/ka](http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-479/revize-481)
(kód: 62-008-M)

#### Platnost standardu od

29. 06. 2012

#### Obory vzdělání - poznámky

63-41-M/02 Obchodní akademie

63-41-M/01 Ekonomika a podnikání

78-42-M/02 Ekonomické lyceum

#### Délka modulu (počet hodin)

36

#### Poznámka k délce modulu

#### Platnost modulu od

30. 04. 2020

#### Platnost modulu do

#### Vstupní předpoklady

Modul navazuje na odborné moduly:

* Desetiprstová hmatová metoda,
* Zpracování textu na počítači,
* Účtování finančního majetku.

Základní znalost a dovednosti:

* desetiprstové ovládání klávesnice,
* normalizovaná úprava písemností,
* zpracování tabulek, grafů,
* pokladna, cestovní náhrady.

Modul předpokládá kompetence získané ve všeobecném vzdělávání:

* znalost českého jazyka slovem i písmem,
* jazyková kultura, kultivovanost osobního projevu,
* základní znalost zpracování dat s využitím textového editoru, tabulkového procesoru, prezentace a internetu

## JÁDRO MODULU

#### Charakteristika modulu

Modul je orientován na přípravu k získání profesní kvalifikace „Asistent/ka, sekretář/ka“, kód 62-008-M, a probíhá v souladu s požadavky Národní soustavy kvalifikací. Žáci se v modulu seznámí s náplní práce v této pracovní pozici.

Modul směřuje k získání a prohloubení kompetencí k pracovnímu uplatnění, využívání prostředků informačních a komunikačních technologií, rozvíjí komunikativní kompetence a kompetence k řešení pracovních problémů.

Po ukončení modulu je žák schopen provádět typické činnosti profese asistent/ka, sekretář/ka, orientuje se ve vedení administrativy a uplatňování firemních procesů, vyřizuje a eviduje korespondenci, používá základní pravidla společenského kontaktu, aplikuje právní normy. Součástí modulu je prohloubení komunikačních dovedností.

Absolvováním modulu je žák připraven optimálně využít svých znalostí a dovedností k profesnímu uplatnění v soukromých firmách i ve státní správě.

#### Očekávané výsledky učení

Žák:

* vyhotoví písemnost v textovém editoru,
* vyhotoví tabulku v tabulkovém procesoru,
* sestaví prezentaci čeho a pro koho (např. svého zaměstnavetele pro klienty – v praxi to může být např. své školy pro potenciální studenty),
* vyhotoví pozvánku na poradu, prezenční listinu a zápis z pracovní porady,
* vyhotoví příkaz ředitele, směrnici, vnitřní sdělení,
* používá platné normy při vyhotovování písemností,
* používá elektronickou poštu,
* komunikuje prostřednictvím datové schránky,
* objedná kancelářské vybavení a materiál pro sekretariát,
* vede evidenci výdajů sekretariátu v pokladní knize,
* vyplní formuláře přípravy a ukončení pracovní cesty,
* popíše povinnosti organizace v oblasti BOZP a PO,
* popíše jednoduchý organizační řád, vztahy mezi jednotlivými útvary,
* uvede příklady rozdělení kompetencí v organizacích,
* charakterizuje obecné zásady firemní kultury,
* uvede příklady aplikace firemní kultury,
* umí vést efektivní telefonický hovor,
* na příkladu uvede způsob řešení případných konfliktů,
* zná a používá základní pravidla společenské etikety  (zdravení včetně podání ruky, představování, oslovování, nabídka a podávání občerstvení),
* vysvětlí proces přijímání návštěv,
* popíše základní společenské akce, chování hostitele, asistentky a hosta,
* vysvětlí zásady sebeprezentace v rámci organizace a ve společnosti,
* popíše základní pravidla stolování včetně zasedacího pořádku,
* popíše manipulaci s písemnostmi,
* vysvětlí systémy vedení spisové služby, spisový řád,
* popíše základní pravidla a postupy skartačních řízení a archivace,
* orientuje se a je schopen aktivně používat evropskou směrnici pro GDPR ve vazbě na praxi ve firmách,
* orientuje se v legislativních pravidlech pro zacházení s důvěrnými údaji a obchodním tajemstvím firem.

#### Kompetence ve vazbě na NSK

62-008-M Asistent/ka, sekretář/ka

#### Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

1. Vedení administrativy

* zpracování dat v textovém editoru, tabulkovém procesoru, prezentace,
* organizace porad a jednání,
* písemnosti při organizaci a řízení podniku,
* elektronická pošta a datové schránky,
* řízení a organizace práce v sekretariátu, zajištění kancelářského vybavení a materiálu, evidence drobných výdajů sekretariátu,
* agenda cestovních náhrad

.2. Uplatňování firemních procesů

* povinnosti organizace v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochraně,
* systém řízení organizace, organizační řád, kompetence,
* firemní kultura a její aplikace.

3. Komunikační dovednosti

* efektivní telefonování,
* řešení konfliktů souvisejících s plněním úkolů.

4. Zásady společenského chování a vystupování

* základní pravidla společenského kontaktu v pracovním prostředí,
* etiketa při společenských událostech,
* zásady sebeprezentace,
* základní pravidla gastronomie, stolování v pracovním prostředí.

5. Orientace v legislativních pravidlech

* manipulace s písemnostmi,
* třídění, zapisování, oběh, vyřizování, podepisování, ukládání, odesílání korespondence,
* spisová služba a spisový řád,
* skartační řízení, archivace dokumentů,
* ochrana osobních údajů – směrnice GDPR a její uplatňování ve firemní praxi.

#### Učební činnosti žáků a strategie výuky

Strategie výuky spočívá v kombinaci výukových metod:

* metody slovní – popis, vysvětlování, výklad, rozhovor, tyto metody lze použít u veškerého učiva, zejména v tématech Vedení administrativy (řízení a organizace práce v sekretariátu), Uplatňování firemních procesů (povinnosti organizace v oblasti BOZP a PO, systém řízení organizace, organizační řád, kompetence),
* metody práce s textem – práce s právními normami, použití v tématech Vedení administrativy (písemnosti při organizaci a řízení podniku – ČSN), Orientace v legislativních pravidlech (spisová služba, spisový řád, skartační řízení, archivace, ochrana osobních údajů),
* metody názorně demonstrační – předvádění, použití v tématech Vedení administrativy (organizace porad a jednání, řízení a organizace práce v sekretariátu), Zásady společenského chování a vystupování (základní pravidla, etiketa, sebeprezentace),
* metody heuristické – řešení problémových otázek, lze použít u většiny učiva, zejména v tématech Vedení administrativy (řízení a organizace práce v sekretariátu, zajištění kancelářského vybavení a materiálu), Komunikační dovednosti (efektivní telefonování, řešení konfliktů),
* metody situační – řešení modelových situací, použití u témat Uplatňování firemních procesů (aplikace firemní kultury), Komunikační dovednosti (efektivní telefonování, řešení konfliktů),
* metody praktické – nácvik pracovních dovedností, nácvik pracovních činností, použití v tématech Vedení administrativy a Zásady společenského chování a vystupování u veškerého učiva,
* samostatná práce žáků, použití u témat Vedení administrativy (zpracování dat, prezentace, vyhotovení písemností) a Orientace v legislativních pravidlech (třídění, zapisování, oběh, vyřizování, podepisování, ukládání a odesílání korespondence),
* skupinová práce žáků, lze použít při nácviku komunikačních dovedností a zásad společenského chování a vystupování.

Ve výuce se prolíná teoretická a praktická část modulu.

 Součástí výuky je využití informačních a komunikačních technologií, výuka probíhá v odborné učebně, kde mají žáci přístup k internetu, výpočetní technika je vybavena textovým editorem, tabulkovým procesorem a programem na tvorbu prezentací. Dále je vhodné při probírání učiva Zásady společenského chování a vystupování využít takovou učebnu, kde je možné provádět praktické ukázky.

Žáci procvičují znalosti a dovednosti, které získali v jiných modulech (vstupní předpoklady), při výkladu jsou vedeni k využívání znalostí z běžného praktického života, samostatně nebo ve skupině řeší problémové otázky a modelové situace. Tabulky, grafy, prezentace a písemnosti žáci vypracují samostatně, vedou evidenci písemností. Žáci pracují s potřebnými právními normami (internet).

Součástí učebních činností žáků je domácí příprava a procvičování.

#### Zařazení do učebního plánu, ročník

3. ročník, 4. ročník

## VÝSTUPNÍ ČÁST

#### Způsob ověřování dosažených výsledků

* ústní zkoušení,
* písemné zkoušení,
* praktické předvedení,
* odevzdání požadovaných písemností.

Rozsah ověřování dosažených výsledků vyplývá z požadavků odborné způsobilosti profesní kvalifikace „Asistent/ka, sekretář/ka“, kód 62-008-M.

Ústní zkoušení je zaměřeno na ověření teoretických znalostí:

* znalost zpracování dat s využitím textového editoru, tabulkového procesoru, prezentace a internetu,
* zápis z průběhu pracovní porady,
* vyřizování korespondence, vyhotovení podnikové písemnosti podle odborného zařazení v organizačním systému a podle platných norem,
* využívání elektronické pošty a komunikace prostřednictvím datových schránek,
* základy řízení a organizace práce v sekretariátu (zajišťování kancelářského vybavení, materiálu a potřeb sekretariátu, vedení prostředků na drobné výdaje sekretariátu a jejich vyúčtování, zajišťování agendy cestovních náhrad v rámci sekretariátu),
* povinnosti organizace v oblasti BOZP a PO vůči zaměstnancům,
* principy řízení organizace (organizační řády, rozdělení kompetencí v organizacích),
* obecné zásady firemní kultury a její aplikace,
* pravidla efektivního telefonování,
* řešení konfliktů souvisejících s plněním úkolů sekretářky,
* základní pravidla společenského kontaktu v pracovním prostředí (zdravení, představování, oslovování, zasedací pořádek),
* popis a charakteristika základních společenských akcí,
* zásady sebeprezentace v rámci firmy,
* základní pravidla gastronomie – stolování uplatňované v pracovním prostředí, na pracovišti,
* pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů,
* znalost systémů vedení spisové služby,
* základní pravidla a postupy skartačních řízení, zákon o archivaci,
* znalost zákona o ochraně osobních údajů.

Písemné zkoušení je zaměřeno na ověření znalostí a dovedností:

* povinnosti organizace v oblasti BOZP a PO vůči zaměstnancům,
* principy řízení organizace (organizační řády, rozdělení kompetencí v organizacích),
* obecné zásady firemní kultury a její aplikace,
* pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů,
* znalost systémů vedení spisové služby,
* základní pravidla a postupy skartačních řízení, zákon o archivaci,
* znalost zákona o ochraně osobních údajů.

Praktické předvedení je zaměřeno na ověření dovedností:

* prokázat znalost zpracování dat s využitím textového editoru, tabulkového procesoru, prezentace a internetu,
* vytvořit zápis z průběhu pracovní porady,
* zpracovat a vyřídit korespondenci, vyhotovit podnikové písemnosti podle odborného zařazení v organizačním systému a podle platných norem,
* prokázat znalost využívání elektronické pošty a komunikace prostřednictvím datových schránek,
* aplikovat pravidla efektivního telefonování při simulovaném telefonním hovoru,
* prokázat schopnost řešení konfliktů souvisejících s plněním úkolů sekretářky,
* předvést základní pravidla společenského kontaktu v pracovním prostředí (například zdravení, představování, oslovování, zasedací pořádek),
* demonstrovat základní pravidla gastronomie – stolování uplatňované v pracovním prostředí, na pracovišti.

Pro praktické předvedení je vhodné, aby zkoušející měl připravený soubor modelových situací, v jedné modelové situaci lze ověřit více dovedností.

V ústním a písemném zkoušení a v praktickém předvedení se ověřuje prokázání znalosti českého jazyka slovem i písmem.

#### Kritéria hodnocení

Hodnocení ústního zkoušení: hodnocení znalosti teorie, kromě znalostí je hodnocena souvislost ústního projevu, uvádění příkladů, rychlost reagování. Ústní zkoušení je hodnoceno známkou.

Hodnocení písemného zkoušení (testu):

% úspěšnosti: 100 % – 51 % - žák uspěl, 50 % - 0 % - žák neuspěl.

Hodnocení praktického předvedení: odborná správnost, komunikační dovednost, příjemné vystupování, rychlost reagování, sebeprezentace. U písemností, tabulek, grafů a prezentací se hodnotí vypracování dle právních norem, věcný obsah, stylizace, pravopis. Ústní praktické předvedení je hodnoceno známkou, písemné praktické předvedení % úspěšnosti:

% úspěšnosti: 100 % – 51 % - žák uspěl, 50 % - 0 % - žák neuspěl.

Celkové hodnocení:

Žák splnil všechny požadované výstupy modulu v případě, že ústní zkoušení a ústní praktické předvedení není hodnoceno prospěchem nedostatečným, uspěl v písemném testu a v písemném praktickém předvedení a současně odevzdal všechny požadované písemnosti.

#### Doporučená literatura

ČSN 01 6910 Úprava dokumentů zpracovávaných textovými procesory

Zákoník práce

Zákon o archivnictví a spisové službě

Zákon o ochraně osobních údajů

ŠORŇOVÁ, Eva. Abeceda asistentky a sekretářky. COMPUTER PRESS, 2003. ISBN 80-7226-932-1

FLEISCHMANNOVÁ, Emílie. Písemná a elektronická komunikace: pro střední školy a veřejnost. Praha: Fortuna, 2005. ISBN 80-716-8924-6.

vlastní texty školy.

#### Poznámky

#### Obsahové upřesnění

OV NSK - Odborné vzdělávání ve vztahu k NSK

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Libuše Čechová. [Creative Commons CC BY SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.cs) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.