



# 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](#) (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 zaměstnavatele 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 sebe prezentace 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 sebe prezentace,
- 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 sebe prezentace 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, sebe prezentace. 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/) - Uveďte původ - Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*