

Современный секретарь современного руководителя комплекса

Дополнительная профессиональная программа (повышение квалификации).

Авторы-составители: специалисты АНО
Центр правовой поддержки «Профзащита»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа курсов повышения квалификации является интегрированной: рассматривает отрасли знаний в сфере делопроизводства, этики и психологии делового общения, научной организации труда, методики овладения профессиональными навыками.

Современный секретарь руководителя образовательного комплекса – это помощник, который не только знает правила оформления документов, организует встречи, ведет деловую переписку, контролирует входящую и исходящую информацию, но и обладает целым рядом дополнительных профессиональных компетенций, некоторые из которых стали особенно важными в свете процессов модернизации системы столичного образования. Во многом мастерство секретаря определяет служебную культуру коллектива и служит индикатором уровня развития учреждения.

Программа курса «Современный секретарь современного руководителя комплекса» предназначена для слушателей, желающих овладеть приемами эффективной организации своей деятельности. Полученные знания помогут аудитории стать настоящими специалистами, способными обеспечить функционирование современного образовательного комплекса, создать условия для эффективной работы руководства и сотрудников организации. Курс будет полезен и тем, кто обладает знаниями в объеме программы, но хочет их систематизировать, а также повысить свою эффективность за счёт новых приёмов и методов работы.

Раздел 1. «ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ»

1.1. Цель реализации программы

Формирование и совершенствование профессиональных компетенций обучающихся в области современного делопроизводства, научной организации труда, этики и психологии делового общения.

Формируемые и совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией

№ п/п	Компетенции	Код трудовой функции
1.	Способен организовывать работу с посетителями	А/02.3
2.	Готов выполнять координирующие и обеспечивающие функции	А/03.3
3.	Способен организовывать работу с документами	В/01.4
4.	Способен организовывать текущее хранение документов	В/02.4
5.	Способен планировать рабочий день секретаря	С/02.6
6.	Способен составлять и оформлять управленческую документацию	С/10.6
7.	Способен организовывать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации	С/14.6

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Код трудовой функции
1.	Особенности современной методической базы по делопроизводству	В/01.4
2.	Основные виды документов в ОО, особенности их создания и хранения	В/01.4, В/02.4, С/10.6
3.	Особенности организации деятельности секретаря с использованием информационных технологий	В/01.4, С/02.6
4.	Особенности трудовых отношений и профессионального поведения в ОО	А/02.3, А/03.3, С/14.6
	Уметь	
1.	Составлять и вести документы в рамках своих полномочий	В/01.4, С/10.6
2.	Вести деловую переписку	А/02.3, А/03.3, В/01.4
3.	Осуществлять документооборот, в т.ч. электронный	А/03.3, В/01.4
4.	Вести номенклатуру дел и хранить информацию	В/01.4, В/02.4
5.	Применять современные информационные технологии при организации своей деятельности	В/01.4, С/02.6

6.	Выстраивать конструктивное общение с субъектами образовательного процесса, применяя на практике современные коммуникативные технологии	A/02.3, A/03.3, C/14.6
----	--	------------------------

1.3. Категория обучающихся (слушателей): секретари, делопроизводители, руководители и сотрудники подразделений по документационному обеспечению деятельности образовательной организации.

1.4. Форма обучения: очная

1.5. Срок освоения программы – 38 ч.

Раздел 2. «СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование темы	Всего, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Практ. занятия	
1.	Делопроизводство	8	6	2	Тестирование
2.	Делопроизводство на компьютере	12	8	4	
3.	Организация рационального планирования с помощью Outlook	6	4	2	
4.	Этика и психология делового общения	6	4	2	
5.	Коммуникации в деловом общении	6	4	2	
	ИТОГО:	38	26	12	

2.2. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ, час.	Содержание
Тема 1. Делопроизводство	Лекции, 6 ч.; практические занятия, 2 ч.	1.1. Современная методическая база по делопроизводству. Типовая инструкция по делопроизводству от 27.11.2000 года. Закон от 10.01.2002 года № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи». 1.2. Секретарь в структуре управления. Требования, предъявляемые к секретарю. Нормативы времени на секретарские работы. 1.3. Состав управленческих документов организации, распорядительные и информационно-справочные документы. 1.4. Требования к оформлению документов. Обязательные реквизиты документов. Требования к оформлению бланков. справочные данные об авторе

		<p>документа. Основные поисковые признаки: дата и индекс документа; адресация; порядок согласования и утверждения документов. Резолюция. Пометки на документе.</p> <p>1.5. Составление документов. Типовые тексты. Лингвистические особенности служебных документов. Заголовок, приложения.</p> <p>1.6. Деловая переписка. Реквизиты делового письма. Внутренняя переписка. Внешняя переписка: коммерческие письма, деловые письма, нерегламентированные письма. Язык и стиль переписки. Построение словосочетаний и предложений. Анализ практических ошибок. Этика делового письма. Практическая часть. Особенности оформления сообщений, передаваемых по электронным средствам связи: телеграмма, телефонограммы, факсы, переписка по электронной почте. Справки, докладные и объяснительные записки. Составление распорядительных документов (приказы, распоряжения). Акт. Протокол, особенности составления. Документация по личному составу.</p> <p>1.7. Организация документооборота. Прием и первичная обработка. Регистрация и учет документов. Прохождение документов внутри организации. Контроль за исполнением документов. Построение информационно-поисковой системы по документам.</p> <p>1.8. Текущее хранение документов. Разработка и ведение номенклатуры дел. Правила формирования и ведения дел. Хранение дел. Электронные документы и их хранение.</p> <p>1.9. Подготовка дел к сдаче в архив. Порядок и этапы проведения экспертизы, ценности документов. Перечни документов со сроками хранения. Порядок уничтожения дел. Обработка дел для сдачи в архив.</p>
<p>Тема 2. Делопроизводство на компьютере</p>	<p>Лекции, 8 ч.; практические занятия, 4 ч.</p>	<p>2.1. Оформление основных реквизитов документов. Правила оформления основных реквизитов, их расположение в документе. Требования к оформлению бланков. Оформление реквизитов, придающих документу юридическую силу.</p> <p>2.2. Оформление распорядительной документации. Оформление приказа по общей деятельности. Внутреннее согласование документа. Оформление распоряжения. Решения.</p> <p>2.3. Справочно-информационная документация. Разновидности служебных писем. Общие правила оформления. Композиция делового письма. Оформление различных деловых писем: письмо-предложение, письмо-приглашение, сопроводительное письмо. Гарантийное письмо. Служебные записки. Реквизит «резолюция». Реквизит «отметка о заверении копий». Оформление выписки из документа.</p>

		<p>2.4. Оформление отдельных видов документов. Протоколы, акты.</p> <p>2.5. Оформление номенклатуры дел с использованием таблицы в программе Word.</p> <p>2.6. Оформление акта уничтожения документов, срок хранения которых истек.</p>
<p>Тема 3. Организация рационального планирования с помощью Outlook</p>	<p>Лекции, 4 ч.; практические занятия, 2 ч.</p>	<p>3.1. Outlook как оптимальное решение в практическом планировании. Использование календаря.</p> <p>3.2. Обновленный интерфейс.</p> <p>3.3. Новый элемент интерфейса-2013 – панель прогноза погоды.</p> <p>3.4. Работа с панелью прогноза погоды.</p> <p>3.5. Настройка параметров календаря. Изменение масштаба временной шкалы, изменение параметров рабочей недели. Добавление, удаление и изменение часовых поясов.</p> <p>3.6. Новая возможность Outlook-2013 – быстрый обзор календарных планов.</p> <p>3.7. Создание разовых и повторяющихся встреч и событий. Установка оповещений.</p> <p>3.8. Создание и работа с несколькими календарями.</p> <p>3.9. Планирование собраний.</p> <p>3.10. Процедура планирования собрания, приглашение участников.</p> <p>3.11. Ответ на приглашение. Анализ ответов на приглашение.</p> <p>3.12. Изменение информации о собрании после отправки приглашений, отмена собрания.</p> <p>3.13. Работа с задачами.</p> <p>3.14. Создание разовой и повторяющейся задачи. Отображение задач в календаре.</p> <p>3.15. Обновление задачи, выполнение задачи. Назначение задач. Понятия «назначение задачи» и «владение задачей». Прием и отклонение задачи, переадресация поручения. Контроль выполнения задач. Рассылка отчета о состоянии задачи.</p> <p>3.16. Настройка личной системы планирования.</p> <p>3.17. Использование категорий для эффективного планирования. Организация встреч.</p> <p>3.18. Создание пользовательских категорий.</p> <p>3.19. Жесткие и гибкие задачи, сортировка.</p> <p>3.20. Использование дневника. Создание записей в дневнике.</p>
<p>Тема 4. Этика и психология делового общения</p>	<p>Лекции, 4 ч.; практические занятия, 2 ч.</p>	<p>4.1. Имидж секретаря. Деловая женщина-профессионал. Рабочее место секретаря.</p> <p>4.2. Актуализация социальной потребности в повышении культуры делового поведения работников сферы управления. Нормы и правила деловой этики. Деловой этикет. Повседневный, праздничный этикет.</p> <p>4.3. Этикет в служебных отношениях. Корпоративная культура, фирменный стиль организации. Служебная</p>

		<p>вертикаль (отношения в системе «руководитель-подчиненный»). Служебная горизонталь (отношения в системе «коллега-коллега»). Служебная субординация. Нормы и правила отношений сотрудников с представителями сторонних организаций, посетителями.</p> <p>4.4. Взаимоотношения с руководителем. Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий. Эмоционально-нейтральный, деловой характер отношений. Конфиденциальность. Умение вести себя в сложных ситуациях. Секретарь как член «команды».</p> <p>4.5. Взаимоотношения в коллективе. Женский фактор на работе. «Трудные люди». Роль секретаря в поддержании благоприятного микроклимата в коллективе.</p> <p>4.6. Технология и этикет деловых ситуаций. Телефонный разговор в офисе. Исходящие и входящие звонки. Фазы телефонного разговора. Ваш «говорящий имидж». Этикет использования в работе новых технических устройств (автоответчик, факс). Организация приема посетителей. Планирование и подготовка приема посетителей. Имидж приемной руководителя. Подача чая, кофе, напитков в офисе. Деловые приемы. Участие секретаря в подготовке переговоров.</p>
<p>Тема 5. Коммуникации в деловом общении</p>	<p>Лекции, 4 ч.; практические занятия, 2 ч.</p>	<p>5.1. Характер человека – его природная «визитная карточка». Способы определения характера.</p> <p>5.2. Пять видов характера: особенности и отличительные признаки.</p> <p>5.3. «Примерка» на «виртуального оппонента»</p> <p>5.4. Что на самом деле хочет оппонент и что от него ждать?</p> <p>5.5. Коммуникация в деловом общении: типичные ошибки и их последствия.</p> <p>5.6. Совместимость характеров в ситуации делового общения.</p> <p>5.7. Прогноз конфликтов. Предупреждение конфликтов.</p> <p>5.8. Подвижность личности: типы темперамента, как они сочетаются с характерами.</p> <p>5.9. Деловое общение и «маски» личности. Как их распознать.</p> <p>5.10. Уникальность личности на стыке характера, темперамента и «масок»: почему мы такие разные. Разбор типичных и сложных случаев</p> <p>5.11. Неуравновешенный оппонент. Как понять: норма или патология?</p> <p>5.12. Изменения характера с возрастом: подход к пожилому оппоненту</p> <p>5.13. Разбор личностных типов участников</p>

Раздел 3. «ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ»

Текущий контроль. Проводится в форме решения практических задач, бесед, анализа кейсов, документов, материалов учебно-методических пособий.

Итоговая аттестация. В рамках итогового контроля проводится тестирование, которое позволяет определить степень усвоения обучающимися программного материала. Примерные варианты вопросов:

1. Номенклатура дел – это:
 - а) папки с документами;
 - б) план по работе с документами;
 - в) систематизированный перечень заголовков дел с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.
2. Как называется документ, который подтверждает установленные факты, события или действия и составляется при свидетелях?
 - а) справка;
 - б) служебная записка;
 - в) акт.
3. Какое из приведенных выражений лучше не использовать?
 - а) «Вас ожидает Иван Иванович»;
 - б) «Срочно зайдите к Ивану Ивановичу»;
 - в) «Зайдите, пожалуйста, к Ивану Ивановичу».
4. Какая из частей будет излишней при составлении приказа?
 - а) вводная;
 - б) констатирующая;
 - в) распорядительная.
5. Распоряжения, издаваемые руководством организации, считаются:
 - а) правовыми актами;
 - б) распорядительными документами;
 - в) другой вариант.

Тест признается успешно пройденным при условии правильного выполнения 75% и более заданий.

Раздел 4. «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Алексеева Е.В. Архивоведение: учебник / Е.В. Алексеева, Л.П. Афанасьева, Е.М. Бурова; под ред. В.П. Козлова. – 3-е изд., доп. – М.: Академия, 2005. – 271 с.
2. ГОСТы по документационному обеспечению (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»). - М.: «Книга сервис», 2006
3. Замедлина Е.А. Этика и психология делового общения. - М.: РИОР, 2006
4. Ловчева М.В., Галкина Е.Н., Гурова Е.В. Делопроизводство в кадровой службе. Учебно-практическое пособие. - М.: Проспект, 2013. - 80 с.
5. Организация работы с документами: Учебник / Под ред. проф. В.А. Кудрявцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФА-М, 2003
6. Сборник всех кадровых документов: практ. рекомендации по их заполнению: [документы кадровой службы предприятия. Должностные инструкции. Документирование приема и увольнения сотрудников. Документирование командировок. Приказы о поощрениях и наказаниях сотрудников] / под ред. Ф.Н. Филиной. – М.: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2008. - 269 с.
7. Сапков В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства. Учебник. (7-е изд., стеротип.) - М.: Академия, 2012. - 288 с.

Дополнительная литература

1. Арасланова В.А. Архив организации: теория и практика / В.А. Арасланова, В.А. Василенко. – Иркутск, 2013. - 87 с.
2. Деловое письмо: справочник / Лагутина Т.М., Щуко Л.П. - СПб.: «Герда», 2005. - 480 с.
3. Делопроизводство: Учебник для вузов / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Г.Ю. Максимович, Л.В. Санкина; Под общ. ред. проф. Т.В.Кузнецовой. – М.: МЦФЭР, 2004. – 544 с.
4. Делопроизводство на компьютере: популярный самоучитель / С. Сагиян. - СПб.: Питер: 2005. - 256 с.
5. Делопроизводство на компьютере: [учебное пособие] / Т.М. Елизаветина, М.В. Денисова. - М.: КУДИЦ-ОБРАЗ: 2005. - 300 с.
6. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие для студ. вузов / И.Ю. Крылова. - СПб.: Бизнес-пресса: 2004. – 230 с.
7. Ермолова Е.П. Психология социальной реализации профессионала. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 347 с.
8. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: учебно-практическое пособие / М. И. Басаков. - М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2005. -112 с.
9. Клоков И.В. Эффективное делопроизводство на ПК. - СПб.: Питер, 2006
10. Кушнерук С.П. Документная лингвистика: Учеб. пособие. – 5 изд., М.: Флинта, Наука, 2012. - 256 с.

11. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник. Практикум. – 18 изд. - М.: Флинта, Наука, - 2012. - 320 с.
12. Настольная книга секретаря-референта / Т.Ю. Теплицкая. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 256 с.
13. Образцы документов по делопроизводству: руководство к составлению / М.В. Стенюков. - М.: Приор-издат, 2005. - 176 с.
14. Организация работы с документами: учебное пособие / М.В. Ватолина. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 320 с.
15. Практическая психология образования: Учебное пособие 4-е изд./ Под редакцией И.В. Дубровиной – СПб.: Питер. 2009. – 592 с.
16. Приказ и деловое письмо: требования к оформлению и образцы документов согласно ГОСТ 6.30-2003: практическое пособие / М.И. Басаков. - Ростов н/Д: Феникс: 2005. - 224 с.
17. Свиридова М. Ю. Информационные технологии в офисе. Практические упражнения. Учеб. пособие. (5-е изд., стереотип.). – М.: Академия, 2012. - 320 с.
18. Современное делопроизводство / Н.М. Березина, Е.П. Воронцова, Л.М. Лысенко. - СПб.: Питер, 2005. - 272 с.
19. Стенюков М.В. Секретарское дело. - М.: Приор, 1996
20. Теплицкая Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта. Ростов н/Д: «Феникс», 2005
21. Терентьев В.К. Междоусобицы в организациях: руководство по управлению служебными конфликтами. Изд. 3-е, перераб. и доп. – Москва: УЦ «Перспектива», 2009. – 214 с.
22. Трофимова О.В. Основы делового письма. Учеб. Пособие. – 2-е изд., стереотип. - М.: Флинта, Наука, 2012. - 304 с.
23. Чуковенков А.Ю. Правила оформления документов: Комментарий к ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации: Унифицированная система орг.-распорядительной документации. Требования к оформлению док.» / А.Ю. Чуковенков, В.Ф. Янковая. - М.: ТК Велби, Проспект, 2004

Список государственных стандартов

1. ГОСТ 2. 105-95. ЕСКД Общие требования к текстовым документам.
2. ГОСТ 6.15.1-75 Унифицированные системы документации. Основные положения.
3. ГОСТ 6.38-72. Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
4. ГОСТ 16487-70. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
5. ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Технические условия.
6. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
7. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Список международных стандартов

1. ISO 216-1975. Бумага писчая и некоторые виды печатной продукции.
2. ISO 3535:1977. Формуляр-образец и конструкционная сетка для создания бланков и форм документов.
3. ISO 4882:1979. Межстрочные интервалы и шаг письма
4. ISO 5127 – 3:1988. Документация и информация
5. ISO 8439:1990. Основные требования к бланкам документов
6. ISO 8601:1988. Форматы обмена элементами данных. Обмен информацией. Проставление дат и времени.

4.2. Материально-техническое обеспечение

- Учебная аудитория.
- Компьютер (с подключением к сети Интернет).
- Мультимедийная установка.
- Доска или флипчарт, фломастеры.