

СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Роль секретаря в структуре управления. Категории секретарей и требования, предъявляемые к ним

Выполнить:

1. Рассмотреть понятие «секретарь», его роль и место в структуре управления.
2. Охарактеризовать организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря.
3. Перечислите категории секретарей, классификация должности по степени профессионализма и компетентности.
4. Назовите квалификационные и профессиональные требования к различным категориям секретарей.
5. Перечислите составные части работы секретаря.
6. Охарактеризуйте направления и виды получения дополнительного образования секретаря.

Литература : [\[4— С 15-26; 5—С 22-39\]](#)

Тема 2. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные направления деятельности и основные функции секретаря.
2. Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.
3. Каковы функции секретаря в документировании управленческих отношений?
4. Каковы основные направления бездокументной работы секретаря приёмной?

Термины:

Делопроизводство, секретарь, должностная инструкция, бездокументная работа, документная работа, номенклатура дел.

Выполнить дополнительно:

1. Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные.
2. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций.
3. Правила разработки и утверждения инструкции.

Литература: [\[1— С 15-26; 2—С 22-39\]](#)

Тема 3. Профессиональные и психолого-личностные качества секретаря

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые качества секретаря: профессиональные навыки, организаторские качества, умение работать в команде, ответственность и надежность, инициативность, пунктуальность, исполнительность, преданность фирме, умение работать со сведениями конфиденциального характера.
2. Личностные качества секретаря: коммуникабельность, стрессоустойчивость, привлекательный внешний вид, доброжелательность, любознательность.
3. Влияние деловых и профессиональных качеств на работу и карьеру секретаря.

Термины:

Профессиональные навыки, организаторские качества, личностные качества, деловые качества, профессиональные качества, карьера.

Литература: [[3— С 12-19](#); [5—С 23-35](#)]

Тема 4. Законодательная и нормативная правовая база, регламентирующая работу секретаря

Вопросы для обсуждения:

1. Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, Федеральные законы, Указы Президента и Постановления Правительства, нормативные документы федеральных органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

2. Значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.

3. Использование законодательной и нормативно-методической базы, образцов документов справочно-правовых систем «Гарант», «Консультант Плюс Деловые бумаги» и др.

4. Разработка нормативных локальных документов предприятия, регламентирующих работу с официальными документами.

Термины:

Гражданский кодекс, трудовой кодекс, законы, указы, правовая база, нормативная база, справочно-правовые системы, управленческая деятельность, локальные документы, унификация.

Литература: [[1— С 25-31](#); [4—С 32-49](#)]

Тема 5. Методы оптимизации и совершенствования работы. Рабочее место секретаря

Вопросы для обсуждения:

1. Наименование элементов работы. Определение единицы работы Фиксирование начала и конца каждого вида работы.

2. Расчёт баланса времени по этапам работы.

3. Анализ продуктивности работы. Оптимизация трудового распорядка дня секретаря.

4. Оборудование офиса: офисная мебель, компьютер с мультимедийным обеспечением и периферийными устройствами, бытовая техника, канцелярские принадлежности, расходные материалы.

5. Значение рациональной организации рабочего места секретаря. Требования к освещённости, влажности, пылезащитённости, звукоизоляции.

6. Рабочий стол секретаря и рабочие зоны секретаря: основная, вспомогательная и зона обслуживания, назначение каждой зоны.

Термины:

Офисная мебель, компьютерная техника, организационная техника, рабочее место, система оперативного документирования.

Выполнить дополнительно:

1. Техническое, методическое, нормативно-справочное и организационное обеспечение приёмной секретаря.

2. Охранная сигнализация.

Литература: [[4— С 48-58](#); [5—С 15-29](#)]

Тема 6. Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные

Вопросы для обсуждения:

1. Что понимается под терминами «система документации» и «унифицированная система документации»?
2. Какие унифицированные системы документации содержатся в Общероссийском классификаторе управленческой документации?
3. Какие виды управленческих документов включает в себя Унифицированная система организационно-распорядительной документации?
4. Назовите реквизиты, отражающие обработку документа.
5. Каково назначение ГОСТ Р 6.30-2003?

Термины:

Организационные документы, ГОСТ, унифицированная система, управленческая документация, реквизиты, стандартизация.

Выполнить дополнительно:

1. Виды информационно-справочных документов на предприятии: акты, справки, заявления, служебные записки и др.

Литература: [\[5—С 30-51\]](#)

Тема 7. Обработка поступающих и отправляемых документов. Порядок работы с внутренними документами. Правила составления, оформления и обработки служебной корреспонденции

Вопросы для обсуждения:

1. Чем деловая корреспонденция отличается от других справочно-информационных документов?
2. В каких случаях деловые письма заверяются печатью?
3. По каким признакам классифицируют деловые письма??
4. Какие виды деловых писем вы знаете?
5. В каких случаях посылаются гарантийные письма?
6. Каковы правила оформления телеграммы?
7. В чём особенность оформления телефонограмм?

Термины:

Входящие документы, исходящие документы, внутренние документы, регистрация, разметка, проект документа, служебная корреспонденция, первичная обработка.

Выполнить дополнительно:

1. Назначение деловой корреспонденции, её виды.
2. Правила оформления делового письма, классификация писем. Реквизиты бланка письма.
3. Регистрация служебной корреспонденции. Конфиденциальность служебного письма.

Литература: [\[2— С 38-51; 3—С 63-76\]](#)

Тема 8. Регистрация и контроль исполнения документов. Формирование дел, организация их хранения и информационно-справочной работы с документами

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и носители для регистрации документов
2. Из чего состоит регистрационный номер документа?
3. Способы и виды контроля сроков исполнения документов
4. Цели формирования номенклатуры дел в организации.
5. Сроки хранения дел в ведомственных архивах и дальнейшая судьба документов.
6. Реквизиты поиска для осуществления информационно-справочной работы с документами в учреждении.

Термины:

Журнал, группы регистрации, регистрационный номер, номенклатура дел, хранение дел.

Выполнить дополнительно:

1. Работа экспертной комиссии. Порядок установления сроков хранения дел. Перечень документов, передаваемых в архив и порядок их оформления.

Литература: [\[4— С 47-59; 5—С 65-75\]](#)

Тема 9. Организация рабочего дня руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Основы и принципы организации и планирования рабочего времени руководителя.
2. Технология управления временем: постановка целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценка эффективности планирования.
3. Классификация мероприятия в зависимости от важности и срочности.
4. Табличная форма фиксации и представления руководителю планируемых мероприятий.
5. Роль ежедневных докладов.

Термины:

Технологии управления, краткосрочное планирование, ежедневное планирование, табличная форма.

Выполнить дополнительно:

1. Современные офисные технологии электронных коммуникаций.

Литература: [\[1— С 77-93\]](#)

Тема 10. Организация приёма посетителей

Вопросы для обсуждения:

1. Категории посетителей: сотрудники организации, сотрудники других организаций, посетители по личным вопросам.
2. Определение срочности и первоочередности приёма.
3. Технология организации приёма: запись, представление руководству, перенос приёма и т. д.
4. Значение личного приёма граждан руководителем.
5. Оборудование приёмной. Определение места и времени приёма.
6. Встреча граждан. Ведение журнала приёма.

Термины:

Посетители, сотрудники, срочный прим, поочередный прием, приемная, гражданские.

Литература: [\[3— С 107-123\]](#)

Тема 11. Работа с письменными обращениями граждан

Вопросы для обсуждения:

1. В какой форме выражаются обращения граждан?
2. Какие вопросы могут быть поставлены в обращениях граждан?
3. На какие группы делятся обращения?
4. Каким общеотраслевым документом регламентируется работа с обращениями граждан?
5. Какова общая технология работы организации с обращениями граждан?

Термины:

Аналитическая справка, регистрационно-контрольная карточка, нормативно-методические акты, письменные обращения, информационно-справочная работа, формирование дел.

Выполнить дополнительно:

1. Особенности технологии работы с письменными обращениями: приём и первичная обработка, контроль сроков исполнения, информационно-справочная работа по обращениям с использованием традиционной и компьютерной технологии.
2. Анализ поступивших обращений и контроль принятия решений по письменным обращениям.

Литература: [\[5— С 147-169\]](#)

Тема 12. Подготовка и обслуживание совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Порядок документирования совещаний

Вопросы для обсуждения:

1. Способы оповещения участников
2. Виды совещаний. Правила формирования повестки совещания
3. Основные правила этикета при встрече делегации, вручении цветов, фирменных сувениров, проводах делегации.
4. Регистрация участников, её цели.
5. Роль секретаря во время проведения совещания.
6. Порядок документирования совещания: стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол..

Термины:

Совещание, документирование, регистрация, стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол.

Выполнить дополнительно:

1. Требования к ведению и оформлению протокола.
2. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний.
3. Подготовка видеоконференций

Литература: [\[5— С 189-234\]](#)

Тема 13. Оформление служебных командировок

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка проекта приказа о командировке.
2. Выписка командировочного удостоверения.
3. Составление программы командировки, подготовка и подбор документов.
4. Обработка материалов командировки.
5. Регистрация командировочных удостоверений.

Термины:

Приказ, выписка, командировочное удостоверение, командировка.

Литература: [\[1— С 289-304; 3 — С. 187-209\]](#)

Тема 14. Основные требования к ведению телефонных переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Виды телефонных переговоров.
2. Основные правила служебного телефонного общения.
3. Фильтрация (сортировка) телефонных звонков руководителю.
4. Запись телефонных сообщений.
5. Приём и передача телефонограмм.
6. Типовой формуляр телефонограммы.

Термины:

Телефонные переговоры, служебное телефонное общение, телефонный звонок, телефонограммы, формуляр.

Литература: [\[3— С 203-245; 2 — С. 211-236\]](#)