

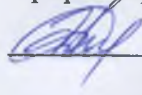
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»

Кафедра библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



И.А.Федоричева

29.08. 2019 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕКРЕТАРСКОЕ ДЕЛО

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат  
Направление подготовки – 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
Статус дисциплины – вариативная  
Учебный план 2018 года


Описание учебной дисциплины по формам обучения

Очная								Заочная								
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Контрольная работа	Форма контроля
1	1	108/3	68	34	34	40	Зачет (1)	1	1	108/3	12	6	6	96	+	Зачет (1)
<b>Всего</b>		108/3	68	34	34	40	Зачет (1)	<b>Всего</b>		108/3	12	6	6	96	+	Зачет (1)

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ООПи ГОС ВО.

Программу разработала  Е.А. Олейникова, преподаватель кафедры библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности.

Рассмотрено на заседании кафедры библиотекovedения, документоведения и информационной деятельности (ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им.М. Матусовского»)

Протокол № 1 от 28.08. 2019 г. Зав. кафедрой  А.В. Бобрышева

## 1. АННОТАЦИЯ

Дисциплина «Секретарское дело» является вариативной частью дисциплин ООП ГОС ВО (уровень бакалавриата) и адресована студентам 1 курса (I семестр) направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М.Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой библиотековедения, документоведения и информационной деятельности.

В содержание учебной дисциплины входят основные теоретические вопросы документоведения, изучение теоретических основ оформления документов разного вида: нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии. Особое внимание уделяется освещению психолого-педагогическим приемам секретарской работы, навыкам организации комфортной и продуктивной социально-психологической работы организации.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);
- письменная (письменный опрос, выполнение письменных заданий и т. д.).

И итоговый контроль в форме дифференцированного зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 34 часа для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения, семинарские занятия - 34 часа для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения, самостоятельная работа - 40 часа для очной формы обучения и 96 часов для заочной формы обучения.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** изучения курса «Секретарское дело» состоит в подготовке высококвалифицированных специалистов по документационному и организационному обслуживанию деятельности руководителя предприятия независимо от его сферы деятельности и организационно-правовой формы. Расширение масштабов деятельности, усложнение выполняемых управленческими задачами, предполагают, что руководители в большей степени должны заниматься решением стратегических вопросов и делегировать выполнение некоторых оперативных функций своим подчиненным.

### **Задачи дисциплины:**

- изучить теоретические основы оформления документов разного вида: нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства на предприятии;
- познакомить с основами организации делопроизводства в учреждениях (вести учет получаемой и отправляемой корреспонденции, контрольную картотеку;
- составлять номенклатуру дел предприятия);
- научить пользоваться современными средствами оргтехники;
- ознакомиться с особенностями делового общения и этикета, улучшить свои способности на работе с персональным компьютером.

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООПВО**

Дисциплина «Секретарское дело» относится к базовой части. Курс данной дисциплины методически связан с дисциплинами «Введение в документоведение и архивоведение», «Деловая корреспонденция», «Документоведение», «Корпоративная культура» они предоставляют обширную теоретическую базу, формируют навыки самостоятельной аналитической работы.

Изучение дисциплины «Секретарское дело» способствует успешному овладению студентами таких дисциплин как «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Офисные технологии», «Документационное обеспечения управления в негосударственных организациях», «Кадровое делопроизводство» и др.

В программе учтены межпредметные связи с другими учебными дисциплинами.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций в соответствии с ГОС ВО направления подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

##### Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности;
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию;
ОК-10	способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации.

##### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОПК-2	владение базовыми знаниями в области информационных технологий (программные продукты, используемые в управлении документами, системы электронного документооборота, технологии сканирования документов);
ОПК-3	владение базовыми знаниями систем органов государственной власти, местного самоуправления;
ОПК-4	владение навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в поиске источников и литературы, использовании правовых баз данных, составлении библиографических и архивных обзоров;
ОПК-6	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

##### Профессиональные компетенции (ПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ПК-3	владение знаний основных проблем в области документоведения и архивоведения;
ПК-5	владение тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления
ПК-10	владение принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам;
ПК-14	технологическая деятельность: владением навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в документационном обеспечении управления и архивном деле;
ПК-15	способностью совершенствовать технологии документационного обеспечения управления и архивного дела на базе использования средств автоматизации;
ПК-16	владениями правил эксплуатации технических средств и способностью использовать технические средства в документационном обеспечении

	управления и архивном деле;
ПК-18	владением современными системами информационного и технического обеспечения документационного обеспечения управления и управления архивами;
ПК-19	способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
ПК-20	способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами;
ПК-25	владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
ПК-28	владением навыками учета и обеспечения сохранности документов в архиве;
ПК-32	владением законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей;
ПК-33	знанием основ трудового законодательства;
ПК-34	соблюдение правил и норм охраны труда;
ПК-35	знанием требований к организации секретарского обслуживания.

В процессе теоретического освоения курса «Секретарское дело» студент должен **знать**:

- организационно-административные функции секретаря по обслуживанию работы руководителя и сотрудников,
- нормативно-законодательные акты регулирующие службу ДОУ,
- основные теоретические положения о секретарском деле,
- внутренние и внешние факторы формирующие секретарское дело,
- методы воздействия на работу секретаря в зависимости от ее величины.

В результате изучения данных разделов курса студент должен **уметь**:

- понимать роль и место секретаря в структуре управления, знать главные функции секретаря,
- классифицировать должность по степени профессионализма и компетентности.

В результате изучения данных разделов курса студент должен **владеть**:

- методами и способами управления секретарским делом в организации;
- психолого-педагогическими приемами секретарской работы,
- навыками организации комфортной и продуктивной социально-психологической работы организации.

## 5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов									
	очная форма					заочная форма				
	все го	в том числе				все го	в том числе			
		л	с	пр	с.р		л	с	пр	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. История развития секретарской службы. Роль секретаря в структуре управления.	13	4	4		5	13	1			12
Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.	15	4	2	4	5	14	1		1	12
Тема 3. Информационные технологии в работе секретаря.	13	4	4		5	12	0,5			12
Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря.	13	4	2	2	5	14	1	1		12
Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию.	13	4	2	2	5	15	1	1	1	12
Тема 6. Делопроизводство в работе секретаря.	15	6	4		5	13	0,5			12
Тема 7. Этика и психология делового общения.	15	4	4	2	5	14	0,5	1		12
Тема 8. Имидж секретаря.	11	4	2		5	13	0,5	1		12
<b>ВСЕГО часов по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>96</b>

## **6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. История развития секретарской службы. Роль секретаря в структуре управления.**

Многовековой опыт российской государственности сформировал аппарат гражданских чиновников, в котором секретарям отводилось далеко не последнее место. Секретарская служба получила свое развитие в приказах XVI-XVII вв. Глубокие преобразования государственного аппарата проводил Петр I с 1696 г., вводя различные реформы. При Петре I был составлен моральный кодекс "Юности честное зерцало", в котором описывались основные требования к секретарю: приветливость, смирение и учтивость. Императрица Екатерина II имела много доверенных лиц в качестве кабинет-секретарей. С 1763 года была введена должность статс-секретарей, основная обязанность которых заключалась в "приеме прошений (жалоб) на высочайшее имя". Канцелярия статс-секретарей была хорошей школой чиновничьей службы, через нее прошли видные государственные деятели.

В 1840 году появились первые личные секретари у руководителей Путиловского и Невского заводов в Петербурге, а представители профессии приобрели новый статус - помощников в бизнесе. Секретари сопровождали своих патронов в деловых поездках и на отдыхе, отвечали на письма и прошения, принимали посетителей - в общем, в большей мере занимались тем, что сейчас принято называть "связями с общественностью".

В 1868 году в Харькове были созданы специальные курсы подготовки секретарей. Появляется техника, упрощающая работу: множительные аппараты, пишущие машинки, стенография. С 1884 года стали выходить специальные журналы - "Вестник контор и канцелярий", "Бюллетень конторщика" и другие.

В 1932 году основаны Курсы стенографии и машинописи МИД СССР, позднее - Профессионально-техническое училище, находящееся под патронажем Министерства внешней торговли. Профессия секретаря в это время "обрастает" новыми требованиями: владение стенографией, владение машинописью, владение основами делопроизводства, умение отвечать на телефонные звонки (притом, что отдельно существуют профессии стенографистки и машинистки). В 1932 г. секретарей разделили на две группы. В первую, весьма малочисленную, группу вошли помощники и референты, во вторую - машинистки-секретари I и II категории.

В 70-е годы профессия секретаря вместе со всей страной переживает период «застоя». В конце 80-х - начале 90-х годов, с приходом "дикого капитализма" и появлением в нашей стране первых бизнесменов, происходит резкое "омоложение". Молодому руководителю, соответственно, требуется молодой секретарь.

Сегодня секретарь - одна из самых распространенных профессий на современном рынке труда. Без секретаря не обходится ни одна организация. Секретарь - это правая рука руководителя, сотрудник, владеющий оперативной информацией и находящийся в курсе текущих дел компании, фирмы, организации, предприятия или учреждения. Организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря. Существуют такие категории секретарей: должность секретаря приёмной (или секретаря на ресепшн), офис – менеджер, секретарь руководителя, секретарь – референт. Составными частями работы секретаря являются документное и без документное (организационное обслуживание). Секретарское образование и повышение квалификации секретаря. Трудоустройство секретаря.

### **Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.**

Повседневная деятельность секретаря регламентируется законодательством, иными нормативно-правовыми актами, содержащим нормы права, затрагивающие повседневную деятельность работника. Это Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, законы, Указы и Постановления Правительства, нормативные документы органов исполнительной власти,

Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

Организационно-распорядительная документация, регламентирующая работу секретаря, состоит из:

1) организационных документов (учредительных документов компании (устав, учредительный договор); нормативных актов, определяющих статус и порядок функционирования органа управления компании (положение о совете директоров (о генеральном управляющем) и т.п.); локальных нормативных актов: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, должностная инструкция, трудовой договор, должностная инструкция.

2) распорядительных документов: приказ, указ, решение.

Должностная инструкция секретаря, ее основные разделы: общие положения, квалификационные требования, функции, должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий. Должностная инструкция как описание должностных обязанностей и прав секретарей различных категорий. Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций. Правила разработки и утверждения инструкции.

### **Тема 3. Информационные технологии в работе секретаря.**

Современные информационные технологии - это современные виды информационного обслуживания, организованные на базе компьютерной техники и коммуникационных средств, предназначенные для автоматизированного сбора, обработки, хранения, передачи и использования информации для получения определенных, заведомо ожидаемых результатов.

Техническое и программное обеспечение работы секретаря. К техническим средствам, которыми чаще всего пользуется секретарь, относятся: персональный компьютер и его компоненты, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг, копировальный аппарат и сканер. Периферийные устройства персонального компьютера подключаются к специальным разъемам на корпусе материнской плате и предназначены для выполнения вспомогательных операций.

По назначению периферийные устройства можно подразделить на:

- 1) устройства ввода данных (клавиатура, сканер);
- 2) устройства вывода данных (монитор, принтер);
- 3) устройства хранения данных (CD-R и CD-RW, флешки, внешний жесткий диск);
- 4) устройства обмена данными (модем, роутер)

Секретарь должен знать, уметь и максимально использовать имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

Программное обеспечение (ПО) – комплекс всех программ персонального компьютера, с помощью которых решают библиотечные задачи (специальное ПО), плюс все программы, которые обеспечивают работу с компьютером (общее ПО). Что касается программного обеспечения, то различные компоненты документов могут готовиться разными программами, что ставит проблему их интеграции при подготовке сложных (составных) документов. Эта проблема эффективно решается в рамках офисных программных систем. Наиболее распространенными такими системами являются пакеты приложений Microsoft Office, Open Office. Каждый из пакетов имеет ряд программ для работы с разными видами документов.

### **Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря.**

Организационные принципы распорядка дня секретаря, составление плана работы секретаря и роль планирования. Рабочий день секретаря делится на две части – до перерыва и после. Планируя работу, секретарь должен знать, что наиболее благоприятное



время для выполнения творческих или трудных заданий с 10 часов утра и до 12 часов. Затем следует некоторый спад активности, и во второй половине дня работоспособность наиболее высока с 14 до 17 часов. Для успешного планирования следует фиксировать начало и конец каждого вида работы. Использование компьютера для планирования рабочего дня очень целесообразно.

Профессия секретаря подразумевает сверхурочную работу, но недопустимо, чтобы это стало системой. Если вам слишком часто требуется дополнительное время, значит:

- либо вы не смогли организовать свой день так, чтобы все успеть в срок;
- либо объем работы слишком велик.

Эргономические требования к организации рабочего места секретаря. Правильная организация рабочего места секретаря референта – залог успешной трудовой деятельности. Рабочее место секретаря должно комплектоваться достаточным набором технических средств, канцелярских принадлежностей, средств организационной техники, отвечать требованиям эргономики. Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей и в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения. Основное требование, предъявляемое к рациональной планировке рабочего места, – обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сокращение физических усилий работника. Рациональный вариант планировки рабочего места предполагает размещение предметов труда в пределах зон, наиболее удобных выполнения трудовых процессов. Их принято называть рабочими зонами. Различают: рабочие зоны секретаря: основная, вспомогательная и зона обслуживания, назначение каждой зоны.

Условия труда секретаря: санитарно-гигиенические, эстетические, психофизиологические. Влияние микроклимата на функциональное состояние человека во время работы настолько широко, что его можно назвать одним из определяющих факторов работоспособности. Микроклимат характеризуется такими величинами как температура, относительная влажность и скорость воздуха. Оформление интерьера приемной, озеленение офиса. Основные правила техники безопасности при работе за компьютером.

### **Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию.**

Помимо работы секретаря с документами, в его обязанности входит также и организационное (без документное обслуживание). К функциям секретаря по организационному обслуживанию относятся: планирование рабочего времени руководителя, организация приема посетителей, организация встреч и переговоров руководителя, организация и участие в работе совещаний, контроль исполнения поручений руководства, организация рабочего места руководителя, контроль за исправностью и правильной эксплуатацией оргтехники, организация подготовки презентаций и т.д.

Основы и принципы организации и планирования рабочего времени руководителя. Технология управления временем: постановка целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценка эффективности планирования.

Прием посетителей – одна из важнейших функций в работе секретаря.

Условно посетителей можно разделить на такие категории:

- 1) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам;
- 2) представители других организаций;
- 3) посетители по личным вопросам;
- 4) посетители, попавшие в офис по недоразумению.

Посетитель приемной может оказаться клиентом фирмы, и от того, как он будет принят, зависит впечатление о фирме, так что встречайте любезно и доброжелательно каждого посетителя. Прием посетителей руководителем осуществляется согласно регламенту работы руководителя и правилам внутреннего трудового распорядка предприятия в один из установленных дней недели (например, в понедельник), в строго определенные, обычно послеобеденные часы. Секретарь ведет запись посетителей на

прием в журнале учета посетителей. Технология организации приёма состоит из: записи, представления руководству, переноса приёма и т. д.

Организуя прием командированных работников, секретарь должен выяснить, согласовано ли это посещение заранее, выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель, отметить командировочное удостоверение, выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует позаботиться заранее о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее

Особенности подготовки деловых встреч и переговоров руководителя. Подготовка и обслуживание совещаний. Совещание как вид управленческой деятельности, типы совещаний. Роль секретаря в подготовке и обслуживании совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Регистрация участников, её цели. Виды совещаний. Роль секретаря во время проведения совещания. Порядок документирования совещания: стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол. Требования к ведению и оформлению протокола. Ведение протокола. Организация презентаций и деловых приемов.

### **Тема 6. Делопроизводство в работе секретаря.**

Делопроизводство – это деятельность по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организации работы с ними, а именно создание условий для движения, поиска и хранения документов.

Задачи делопроизводства заключаются в следующем – оформление деловых документов в соответствии с требованиями стандартов, создание условий для движения документов (организация регистрации документов, контроль за движением документов и сроками их исполнения), создание условий для поиска исполненных документов (формирование документов в дела в соответствии с номенклатурой дел), создание условий для хранения документов.

Делопроизводственные функции секретаря и его роль в документационном обеспечении управления. Нормативно-методическая основа делопроизводства.

Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные. Виды организационных и нормативно-методических документов организации: учредительный договор, устав, положение о предприятии и его структурных подразделениях, должностные инструкции, инструкции по организации делопроизводства. Состав распорядительных документов организации: приказы, распоряжения, решения, указания, постановления. Виды информационно-справочных документов на предприятии: акты, справки, заявления, служебные записки и др.

Документооборот. Под документооборотом понимается движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в архив. Сюда включают операции приема, распределения, регистрации, контроля исполнения, выдачи справок, формирования дел, предархивной обработки, хранения и использования документов.

Подготовка и оформление проекта документа, согласование проекта документа, подписание (или утверждение) документа руководителем, регистрация документа, передача документа исполнителю, отметка об исполнении, подшивка исполненного документа в дело. Общие требования к тексту документов. Прием и первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов. Регистрация документов. Передача документов на исполнение. Контроль исполнения: текущий и предупредительный. Снятие документа с контроля. Создание базы данных о документах учреждения и информационно-справочная работа. Обработка и отправка исходящих документов. Работа с письменными обращениями граждан. Организация текущего хранения документов. Номенклатура дел. Требования к формированию дел, их оформлению и хранению. Подготовка дел к архивному хранению. Сроки хранения документов. Экспертиза ценности документов. Оформление дел для архивного хранения. Составление описей. Сдача дел в архив.

## **Тема 7. Этика и психология делового общения. Телефон и электронная почта в работе секретаря.**

Работа секретаря предполагает многочисленные контакты с людьми. Умение взаимодействовать с людьми различного социально-психологического уровня – важное качество профессионального секретаря. Психологические аспекты взаимоотношений секретаря с руководителем и сослуживцами.

Взаимоотношения секретарь-руководитель – это один из важнейших и наиболее частых деловых контактов в системе межличностного общения секретаря. Правила взаимоотношений с руководителем. Психологические качества руководителей, их стили управления, типология руководителей по их отношению к окружающим. Правила деловых отношений со сослуживцами. Психологические типы поведения людей.

Секретарь является первым человеком, с которым встречается посетитель. От того, какое впечатление у него сложится от беседы с секретарем, зависит его отношение к организации в целом, в частности, станет ли он корпоративным клиентом или нет. Поэтому профессиональный секретарь должен знать правила, приемы и секреты делового общения, должен уметь устанавливать контакты.

Конфликты и стрессовые ситуации. Конфликт – это динамическое выражение каких-либо противоречий. Виды и функции конфликтов. Причины конфликтов и их урегулирование. Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющее собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям. Причины и фазы стресса. Антистрессовое руководство.

Этикет в работе секретаря. Этика – учение о морали, нравственности. Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – в семье, быту, политике, науке, труде и т. д.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т. д. Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики. Правила и основы речевого этикета. Визитные карточки – это неотъемлемая часть этикета.

Подарки в сфере деловых отношений. Подарки – это давний способ оказания внимания, расположения, принятый и в деловой среде. Правила, определяющие уместность того или иного подарка. Случаи вручения подарков и сувениров. Подарки в сфере деловых отношений бывают: сувенирные; рекламные; ценные.

Телефонный этикет. Правила общения по телефону. Типичные ошибки при общении по телефону. Особенности повседневного общения по электронной почте. Общие вопросы ведения электронной деловой переписки.

## **Тема 8. Имидж секретаря.**

Понятие имиджа, классификация имиджа. Три возможных подхода к имиджу: функциональный (имиджи классифицируют по их функционированию); контекстуальный (имиджи подразделяют в зависимости от контекста); сопоставительный (в основу положено сравнение близких имиджей). Имиджология – это наука о построении имиджа, выделяющая основные аспекты обаятельного облика. Персональный и деловой имидж. Влияние имиджа на работу секретаря. Внутренние и внешние факторы имиджа.

Внешними факторами персонального имиджа являются:

- общие физические данные: рост, вес, природный цветотип, качество волос и кожи;
- лицо: овал, черты лица, зубы, линия профиля;

- фигура: контурная линия в фас и профиль, осанка, пропорции тела, строение каждой части тела (рук, ног, шеи и т.д.);
- одежда;
- ухоженность волос, кожи, рук и т.д.;
- письменная и устная речь;
- манеры;
- звучание голоса;
- мимика (выражение лица, лицевые маски);
- телодвижения (походка, жесты, позы, умение держать корпус);
- взгляд;
- среда обитания: кабинет, жилище, машина, окружающие предметы.

К внутренним факторам персонального имиджа относятся:

- интеллектуальные, художественные, информационные личностные качества;
- коммуникабельность;
- эмпатичность (способность к сопереживанию), способность понять другого человека;
- уровень нравственности;
- умение ориентироваться в ситуации;
- уверенность в себе;
- навыки в самопрезентации;
- особая одарённость «нравиться людям».

Гардероб секретаря: основные рекомендации по выбору костюма, туфель и различных аксессуаров. Основные цветотипы. Рекомендации по выбору причёски, макияжа для секретаря офиса. Принципы формирования имиджа. Корпоративный имидж : понятие стиля.

## 7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных рефератов.

*СР включает следующие виды работ:*

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- подготовка к семинарским, практическим занятиям;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, реферата по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к экзамену.

### 7.1. ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

**Тема 1. История развития секретарской службы. Роль секретаря в структуре управления.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Рассмотреть понятие «секретарь», его роль и место в структуре управления.
2. Охарактеризовать организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря.
4. Назовите квалификационные и профессиональные требования к различным категориям секретарей.
5. Перечислите составные части работы секретаря.
6. Каковы функции секретаря в документировании управленческих отношений?
7. Каковы основные направления без документной работы секретаря приёмной?

*Термины:* делопроизводство, секретарь, без документное обслуживание, документное обслуживание, категории секретарей.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить сообщение на тему: «Секретарское образование и повышение квалификации секретаря. Трудоустройство секретаря».

*Литература:* [2—С. 361—364; 3— С. 7—20; 5— С. 10—37; 6 — С. 3—7; 7— С. 4—10]

**Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Назовите основные законы, и иные нормативно-правовые акты, содержащие нормы права и затрагивающие повседневную деятельность секретаря (гражданский кодекс, трудовой кодекс, положение о службе ДОУ и т.д).
2. Значение нормативно-правовой документации в организации работы по документационному обслуживанию управленческой деятельности.
3. Организационно-распорядительная документация, регламентирующая работу секретаря (штатное расписание, положение о подразделении, положения о структурных подразделениях, правила внутреннего трудового распорядка, должностная инструкция, приказ, указ, решение).
3. Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные.

4. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций.

*Термины:* гражданский кодекс, трудовой кодекс, законы, указы, правовая база, нормативная база, справочно-правовые системы, управленческая деятельность, локальные документы, унификация, должностная инструкция

*Выполнить самостоятельно:* подготовить сообщение на тему: «Специализированные информационные Интернет-ресурсы в области секретарского дела и службы ДОУ».

*Литература:* [2—С. 3 — 5, С. 384—400; 3— С. 25—49; 4— С. 76 —118; 414—425; 6 — С. 1—3]

### **Тема 3. Информационные технологии в работе секретаря**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Техническое обеспечение рабочего места секретаря.
2. Роль персонального компьютера в работе секретаря.
3. Компоненты персонального компьютера.
4. Периферийные устройства в работе секретаря.
5. Программное обеспечение рабочего места секретаря.
6. Виды программного обеспечения: системное ПО и прикладное ПО.
7. Классификация программного продукта MSOffice.

*Термины:* техническое обеспечение, персональный компьютер, системный блок, монитор, мышь, клавиатура, периферийные устройства, принтер, сканер, МФУ, программное обеспечение, системное программное обеспечение, прикладное программное обеспечение, MSOffice.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить презентацию на тему: «Технологии сканирования и распознавания документов», сообщение на тему «Антивирусные программы».

*Литература:* [4— С. 325—414; 5— С. 41—46; 8— С. 55—123]

### **Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Организация рабочего дня секретаря.
2. Рабочие зоны секретаря.
3. Эргономические требования к организации рабочего места секретаря (освещённость, пылезащищённость, звукоизоляция).
4. Оборудование офиса: офисная мебель, компьютер с мультимедийным обеспечением и периферийными устройствами, бытовая техника, канцелярские принадлежности, расходные материалы.
5. Правила техники безопасности на рабочем месте.

*Термины:* офисная мебель, эргономика, компьютерная техника, организационная техника, рабочее место, программное и техническое обеспечение, техника безопасности.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить сообщение на тему: «Техника безопасности при работе за компьютером», подготовить презентацию на тему «Цветовое решение в оформлении офиса».

*Литература:* [1— С. 7—16; 4— С. 325—441; 5— С. 19-46]

## **Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что входит в организационное обслуживание секретаря?
2. Суть планирования рабочего дня руководителя.
3. Технология организации приёма посетителей. Категории посетителей: сотрудники организации, сотрудники других организаций, посетители по личным вопросам.
4. Подготовка и обслуживание совещаний.
5. Организация деловых переговоров.
6. Подготовка презентаций.
7. Виды и организация приемов.

*Термины:*

Технологии управления, краткосрочное планирование, ежедневное планирование, посетители, сотрудники, приемная, регистрационно-контрольная карточка, нормативно-методические акты, письменные обращение, информационно-справочная работа, совещание, регистрация, фонограмма, видеозапись, презентация.

*Выполнить дополнительно:* подготовить сообщение на темы: «Обязанности секретаря по подготовке командировки руководителя», «Организация подготовки видеоконференций», «Организация рабочего места руководителя».

*Литература:* [2—С. 5—37; 4— С. 223—233, 262 – 284; 5— С. 37-41; 6 — С. 112—113; 7— С. 24—28]

## **Тема 6. Делопроизводство в работе секретаря.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Нормативно-методическая основа делопроизводства.
2. Задачи делопроизводства.
3. Виды организационно-распорядительной документации.
4. Каково назначение ГОСТ Р 7.0.97-2016?
5. Обработка поступающих и отправляемых документов.
6. Порядок работы с внутренними документами. Правила составления, оформления и обработки служебной корреспонденции
7. Основные этапы документооборота и их характеристика.

*Термины:* инструкция по делопроизводству, документирование, документооборот, архивное хранение, архивный фонд, входящие документы, исходящие документы, внутренние документы, регистрация, журнал регистрации, регистрационный номер, номенклатура дел, хранение дел, ГОСТ, унифицированная система, управленческая документация, реквизиты, стандартизация.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить сообщение на тему «Язык служебных документов».

*Литература:* [2—С. 48—64; 3— С. 49—127; 4— С. 2—68; 6 — С. 2—30]

## **Тема 7. Этика и психология делового общения.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Взаимоотношения секретарь-руководитель.
2. Правила общения секретаря с посетителями.

3. Конфликт: понятие, виды и причины конфликтов.
4. Урегулирование конфликта.
5. Правила речевого этикета.
6. Подарки в сфере деловых отношений. Виды подарков и случаи вручения.
7. Основные правила служебного телефонного общения.
8. Этикет электронной почты.

*Термины:* телефонные переговоры, служебное телефонное общение, телефонный звонок, конфликт, стресс, речевого этикет, правила речевого этикета, подарки, сувениры, электронная почта.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить презентацию на тему «Основные правила этикета при встрече и проходах делегации».

*Литература:* [2—С. 350—354; 4— С.234 – 312; С. 431—466; С.497—513; 5— С. 39—89; 6 — С. 113—141; 7— С. 13—24]

### **Тема 8. Имидж секретаря.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Внутренние факторы персонального имиджа секретаря.
2. Внешние факторы персонального имиджа секретаря и их влияние на карьеру.
3. Гардероб работника офиса: требования к одежде и обуви.
4. Ювелирный дресс-код.
5. Прическа и макияж секретаря.
6. Что такое корпоративный имидж и стилевая политика компании?

*Термины:* имидж, внутренние факторы имиджа, внешние факторы имиджа, организаторские качества, личностные качества, деловые качества, профессиональные качества, карьера, дресс-код, ювелирный дресс-код, стилевая политика компании.

*Выполнить самостоятельно:* подготовить презентацию на тему «Фирменный стиль секретаря компании».

*Литература:*[4— С.472—497; 5— С.74—78; 6—С. 108—113]



## 7.2.ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

**Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.**

**Практическая работа №1. Должностная инструкция секретаря.**

**Задание 1.** Сравнить должностные обязанности секретарей различных категорий согласно «Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС). Выявить различия обязанностей, результат оформить в виде таблицы.

**Задание 2.** На основании типовой должностной инструкции секретаря разработать должностную инструкцию секретаря учебного заведения (школы, вуза). Должностная инструкция, как правило, имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста:

- общие положения;
- функции;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность;
- взаимоотношения (связи по должности).

**Практическая работа №2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».**

Найти информацию с помощью справочно-правовой системы «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi>:

**Задание 1.** Найдите определения следующих понятий: «информация», «информатизация», «документированная информация», «документ», «информационная безопасность», «государственная тайна». Найденные понятия оформите в документе Word в виде следующей таблицы:

№	Поняти	Толкование понятия	Документ, в котором понятие было найдено

**Задание 2.** В разделе «справочная информация» найти «Формы первичных учетных документов по учету кадров». Скачать форму приказа (распоряжения) о приеме работника на работу, личной карточки работника, штатного расписания. Ознакомиться со скачанными формами документов.

**Задание 3.** Найти документ, в котором есть сведения о сроках хранения документов в различных организациях. В документе найти информацию по срокам хранения таких документов:

- личное дело работника;
- трудовая книжка работника;
- график предоставления отпусков;
- приказы по личному составу.

**Задание 4.** Найдите изображение государственного герба Российской Федерации в многоцветном варианте. В каком законе дано это описание?

*Литература:* [2—С. 3 — 5, С. 384—400; 3— С. 25—49; 4— С. 76 – 118; 414—425; 6 — С. 1—3]

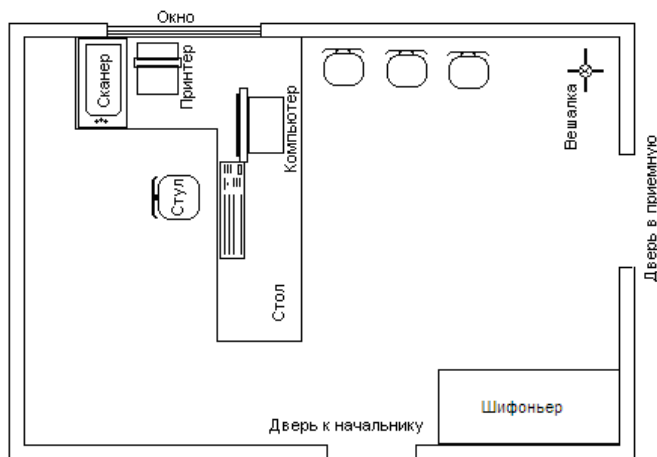
#### Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря

##### Практическая работа №3.

**Задание 1.** С помощью графического редактора Paint разработать графический проект «Приемная руководителя» с учетом требований, предъявляемых к планированию пространства офиса.

**Задание 2.** Представить проект и обосновать его.

Примерный графический проект пространства приемной представлен ниже.



*Литература:* [1— С. 7—16; 4— С. 325—441; 5— С. 19-46]

#### Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию.

##### Практическая работа №4. Журнал учета посетителей.

Прием посетителей осуществляет руководитель фирмы. Секретарь осуществляет поддержку и организацию приема граждан в фирме.

Для подготовки к очередному приему граждан секретарь обязан:

1. Осведомиться у руководителя за 2-3 дня о его планах на время приема.
2. Доложить о примерном количестве гостей, которые изъявили желание встретиться с руководителем.
3. Передать руководителю для ознакомления письменные материалы потенциальных посетителей (заявления, жалобы, предложения, просьбы и др.)
4. Запросить дополнительные указания по подготовке и организации предстоящего приема.

При планировании списка посетителей необходимо учитывать следующие показатели:

- общая продолжительность приема;
- перерывы в работе по приему;
- среднее число посетителей в час.

Учет посетителей ведется в журнале учета посетителей. Форма журнала учета посетителей приведена ниже:

№ п/п	Дата и время приема	ФИО, Должность посетителя	Наименование организации и (подразделения)	Основные мотивы посещения	Наличие письменных материалов	Контакты

1.						
----	--	--	--	--	--	--

**Задание 1.** Создайте в редакторе MSWord форму Журнала учета посетителей по образцу.

**Задание 2.** Рассчитайте среднее число посетителей в час, которых возможно принять в день приема, исходя из того, что:

- общая продолжительность приема – 3 часа;
- перерывы в работе по приему – 5 мин. каждый час;
- общее число посетителей – 10-12 человек.

**Задание 3.** Заполните форму Журнала учета посетителей. Исходные данные дополните самостоятельно.

### **Практическая работа №5. Организация и оформление служебных командировок.**

В обязанности секретаря входят:

- организационные моменты (выбор гостиницы и бронирование номера, заказ билетов их покупка, контакты с принимающей стороной, решение вопроса о финансовом обеспечении командировки),
- подготовка пакета документов для командировки руководителя и сотрудников (приказо направлении сотрудников в командировку, командировочное удостоверение, подготовка иных документов – визитки, брошюры и т.д.)

**Задание 1.** Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

**Пример ситуации:** В организацию ОАО «Энергобаланс» (г. Уфа) на 6 дней направляется группа специалистов компании ОАО «Энергоресурс» во главе с директором.

Директор организации ОАО «Энергоресурс» – Иванова М.М.

Командируемые сотрудники: главный инженер – Петрова И.О., инженер-проектировщик - Комарова А.М.

Цель поездки – обмен опытом и заключение ряда договоров о сотрудничестве. Финансирование осуществляется за счет ОАО «Энергоресурс».

**Задание 2.** Составить пакет документов необходимых для командировки.

Секретарь должен подготовить документы, необходимые для командировки перечисленных сотрудников, в том числе руководителя. Выполненную работу представить преподавателю в виде демонстрации документов, выполненных в текстовом редакторе MSOfficeWord.

*Литература:* [2—С. 5—37; 4— С. 223—233, 262 – 284; 5— С. 37-41; 6 — С. 112—113; 7— С. 24—28]

### **Тема 7. Этика и психология делового общения.**

#### **Практическая работа №6. Деловая игра «Телефонный этикет».**

**Задание 1.** Проанализировать телефонный разговор секретаря и абонента. Выявите ошибки в телефонном разговоре.

Звонок. Трубку берет секретарь.

Секретарь: «Слушаю».

Абонент: «Я куда попал?»

Секретарь: «А куда вы звоните?»

Абонент: «Мне нужна фирма «Сталекс».

Секретарь: «А кто это говорит?»

Абонент: «Это фирма «Сталекс»?»

Секретарь: «Да, это фирма «Сталекс».

Абонент: «Мне нужен директор фирмы».

Секретарь: «Кто спрашивает директора?»

Абонент: «По делу».

Секретарь: *«По какому делу?»*

Абонент: *«С кем я говорю?»*

Секретарь: *«С секретарем директора».*

Абонент: *«Соедините меня с директором».*

Секретарь: *«Директора нет».*

Абонент: *«А когда он будет?»*

Секретарь: *«Не знаю».*

Абонент: *«На месте ли заместители?»*

Секретарь: *«Я не знаю».*

Абонент: *«Состоится ли совещание, назначенное на завтра?»*

Секретарь: *«Ни о каком совещании я ничего не знаю. Позвоните позже».*

**Задание 2.** Распределить роли абонента и секретаря. Построить правильный диалог с учетом норм телефонного этикета на тему: «Телефонный разговор секретаря с потенциальным клиентом фирмы».

### **Практическая работа №7. Деловая игра «Конфликты в работе секретаря».**

**Задание 1.** Проанализировать конфликтную ситуацию. Выявить ошибки в поведении секретаря.

Ситуация в приемной секретаря.

Секретарь: *«Добрый день, слушаю Вас».*

Посетитель: *«Здравствуйте, меня зовут Иван Иванович. Я очень хотел бы лично переговорить с директором вашей фирмы по важному производственному делу».*

Секретарь: *«Директора сейчас нет на месте. Он будет примерно через час, приходите позже».*

Посетитель: *«Спасибо. До свидания».*

Секретарь: *«До свидания. Всего хорошего».*

Через час секретарь докладывает директору о посетителе и состоявшемся разговоре. Однако посетитель так больше и не пришел. Директор обвинил секретаря в некомпетентности.

**Задание 2.** Смоделировать ход ситуации таким образом, чтобы избежать конфликта.

*Литература:* [2—С. 350—354; 4— С.234 – 312; С. 431—466; С.497—513; 5— С. 39—89; 6 — С. 113—141; 7— С. 13—24]

### 7.3. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Роль и место секретаря в управленческой структуре организации
2. Коммуникационные аспекты деятельности секретаря.
3. Бездокументное обслуживание организации в работе секретаря.
4. Культура делового общения в профессиональной деятельности секретаря.
5. Профессия секретаря – гендерный аспект.
6. «Internet» в работе секретаря.
7. Роль секретаря в организации документооборота предприятия.
8. Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя как основа секретарской работы.
9. Профессия секретаря на современном рынке труда.
10. Должностные обязанности секретаря-референта (на примере какой-либо организации).
11. История развития секретарской службы в дореволюционной России.
12. Организация секретарского дела в СССР.
13. Организация секретарского обслуживания за рубежом.
14. Роль секретаря в современной структуре управления.
15. Категории секретарей и профессиональные требования к ним.
16. Знания, умения, деловые и личные качества секретаря.
17. Должностная инструкция секретаря, ее структура, порядок и особенности разработки.
18. Требования к оборудованию и организации рабочего места секретаря.
19. Организация рабочего времени секретаря. Рациональное планирование.
20. Основные формы работы секретаря с документами.
21. Деловая переписка. Приемы рационализации.
22. Информационно-аналитические функции секретаря.
23. Участие секретаря в подготовке и обслуживании совещаний. Ведение и оформление протоколов.
24. Организация приема делегаций, виды представительских приемов.
25. Организационное обеспечение служебных командировок руководителя.
26. Работа секретаря по приему посетителей.
27. Правила ведения телефонных переговоров. Прием телефонограмм.
28. Защита информации в работе секретаря.
29. Взаимоотношения секретаря со своим профессиональным окружением. Служебная субординация.
30. Предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций в работе секретаря.
31. Основы профессиональной этики и делового этикета.
32. Трудоустройство секретаря. Составление и оформление резюме.
33. История секретарской службы в России.

#### 7.4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа выполняется студентами **заочной формы обучения**. Для выполнения задания необходимо изучить литературу по теме и оформить ее в соответствии с планом. Изложение должно отличаться композиционной четкостью, логичностью, грамотностью.

##### Контрольная работа

**Задание 1. Изучить должностные обязанности секретарей и разработать должностную инструкцию секретаря.**

**Задание 1. 1.** Сравнить должностные обязанности секретарей различных категорий согласно «Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС). Выявить различия обязанностей, результат оформить в виде таблицы в документе Word.

**Задание 1. 2.** На основании типовой должностной инструкции секретаря разработать должностную инструкцию секретаря учебного заведения (школы, вуза). Результат оформить в документе Word.

Должностная инструкция, как правило, имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста:

- общие положения;
- функции;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность;
- взаимоотношения (связи по должности).

**Задание 2. Работа со справочно-правовой системой «Консультант Плюс».**

Найти информацию с помощью справочно-правовой системы «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi> и оформить ответы в документе Word:

**Задание 2.1.** Найдите определения следующих понятий: «информация», «информатизация», «документированная информация», «документ», «информационная безопасность», «государственная тайна». Найденные понятия оформите в документе Word в виде следующей таблицы:

№	Понятие	Толкование понятия	Документ, в котором понятие было найдено

**Задание 2.2.** В разделе «справочная информация» найти «Формы первичных учетных документов по учету кадров». Скачать форму приказа (распоряжения) о приеме работника на работу, личной карточки работника, штатного расписания. Ознакомиться со скачанными формами документов.

**Задание 2.3.** Найти документ, в котором есть сведения о сроках хранения документов в различных организациях. В документе найти информацию по срокам хранения таких документов:

- личное дело работника;
- трудовая книжка работника;
- график предоставления отпусков;
- приказы по личному составу.

**Задание 2.4.** Найдите изображение государственного герба Российской Федерации в многоцветном варианте. В каком законе дано это описание?

**Задание 3. Ведение журнала учета посетителей.**

Прием посетителей осуществляет руководитель фирмы. Секретарь осуществляет поддержку и организацию приема граждан в фирме.

Для подготовки к очередному приему граждан секретарь обязан:

1. Осведомиться у руководителя за 2-3 дня о его планах на время приема.
2. Доложить о примерном количестве гостей, которые изъявили желание встретиться с руководителем.
3. Передать руководителю для ознакомления письменные материалы потенциальных посетителей (заявления, жалобы, предложения, просьбы и др.)

4. Запросить дополнительные указания по подготовке и организации предстоящего приема.

При планировании списка посетителей необходимо учитывать следующие показатели:

- общая продолжительность приема;
- перерывы в работе по приему;
- среднее число посетителей в час.

Учет посетителей ведется в журнале учета посетителей. Форма журнала учета посетителей приведена ниже:

№ п/п	Дата и время приема	ФИО, Должность посетителя	Наименование организации и (подразделения)	Основные мотивы посещения	Наличие письменных материалов	Контакты
1.						

**Задание 3. 1.** Создайте в редакторе MSWord форму Журнала учета посетителей по образцу.

**Задание 3. 2.** Рассчитайте среднее число посетителей в час, которых возможно принять в день приема, исходя из того, что:

- общая продолжительность приема – 3 часа;
- перерывы в работе по приему – 5 мин. каждый час;
- общее число посетителей – 10-12 человек.

**Задание 3. 3.** Заполните форму Журнала учета посетителей. Исходные данные дополните самостоятельно.

**Задание 4. Организация и оформление служебных командировок.**

В обязанности секретаря входят:

- организационные моменты (выбор гостиницы и бронирование номера, заказ билетов их покупка, контакты с принимающей стороной, решение вопроса о финансовом обеспечении командировки),
- подготовка пакета документов для командировки руководителя и сотрудников (приказ о направлении сотрудников в командировку, командировочное удостоверение)

**Задание 4. 1.** Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

**Пример ситуации:** В организацию ОАО «Энергобаланс» (г. Уфа) на 6 дней направляется группа специалистов компании ОАО «Энергоресурс» во главе с директором. Директор организации ОАО «Энергоресурс» – Иванова М.М.

Командируемые сотрудники: главный инженер – Петрова И.О., инженер-проектировщик – Комарова А.М.

Цель поездки – обмен опытом и заключение ряда договоров о сотрудничестве. Финансирование осуществляется за счет ОАО «Энергоресурс».

**Задание 4. 2.** Составить пакет документов необходимых для командировки.

Секретарь должен подготовить документы, необходимые для командировки перечисленных сотрудников, в том числе руководителя. Выполненную работу представить преподавателю в виде демонстрации документов, выполненных в текстовом редакторе MSOfficeWord.

*Литература:* [2—С. 3 — 37, С. 384—400; 3— С. 25—49; 4— С. 76 – 118, С. 223—233, 262 – 284, 414—425; 5— С. 37— 41; 6 — С. 112—113; 7— С. 24—28]

## 7.5.ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Категории секретарей в зависимости от компетенций и занимаемой должности. Отличия, в выполняемых ими элементах управленческого труда
2. Значение информационно-технических операций в работе секретаря. Аннотирование. Реферирование.
3. Профессиональные и личностные качества секретаря.
4. Функции секретаря по документационному обеспечению управления: регистрация, учет, контроль исполнения, составление номенклатуры дел, архивное хранение и т. п.
5. Работа секретаря с информацией для руководителя.
6. Составление информационно-обзорных рефератов, подбор литературы, периодической почты, ведение дневника.
7. Подготовка проектов распорядительных документов.
8. Анализ и фильтрация информации, поступающей на имя руководителя.
9. Организация рабочего времени руководителя (баланса, графика, ведение дневника, устное информирование о всех намеченных мероприятиях, порученных заданиях и т. д.).
10. Обслуживание совещаний.
11. Организация приема посетителей.
12. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан.
13. Виды приема посетителей, проводимых руководителем и секретарем.
14. Технология приема посетителей: доклад руководителю, уточнение времени приема, учет посетителей, контроль выполнения решений.
15. Подготовка командировок руководителя. Подбор необходимой для командировки информации.
16. Подготовка программы командировки. Обработка материалов командировки (оформление отчета).
17. Правила ведения деловых бесед, телефонных переговоров.
18. Профессиональная этика секретарского труда.
19. Требования к бланкам документов предприятия.
20. Основные документы управления.
21. Документы по личному составу.
22. Обработка поступающих документов.
23. Обработка отправляемых документов.
24. Регистрация и контроль исполняемых документов.
25. Составление номенклатуры дел.
26. Формирование и оформление дел.
27. Подготовка документов к передаче на архивное хранение.
28. Нормативно-методические материалы по охране труда: стандарты, системы стандартов безопасности труда, санитарные правила.
29. Характеристика основных факторов, оказывающих влияние на оптимизацию деятельности секретаря.
30. Рациональная организация рабочего места секретаря - условия его производительной деятельности.
31. Эргономические требования, предъявляемые к оптимальному рабочему месту.
32. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.
33. Реализация комплексного подхода при автоматизации секретарской деятельности.
34. Применение пакета программ MS Office в работе секретаря.



## 8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы ИТ – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения информации, в том числе и профессиональной;
- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин) реализуемых в контексте конкретной задачи;
- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;
- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины «Секретарское дело» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участия в семинарских и практических занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
Отлично (5)	<p>Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. Ответ на вопрос или задание дает аргументированный, логически выстроенный, полный, демонстрирующий знание основного содержания дисциплины и его элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом и с учебной литературой; Студент владеет основными понятиями, законами и теорией, необходимыми для объяснения явлений, закономерностей и т.д. Студент владеет умением устанавливать междисциплинарные связи между объектами и явлениями. демонстрирует способность творчески применять знание теории к решению профессиональных практических задач. Студент демонстрирует полное понимание материала, приводит примеры, демонстрирует способность к анализу сопоставлению различных подходов.</p>
Хорошо (4)	<p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент хорошо владеет терминологией, имеет хорошее понимание поставленной задачи. Предпринимает попытки проведения анализа альтернативных вариантов, но с некоторыми ошибками и упущениями. Ответы на поставленные вопросы задания получены, но недостаточно аргументированы. Студентом продемонстрирована достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Примерам и личному опыту уделено недостаточное внимание.</p>
Удовлетворительно (3)	<p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент имеет слабое владение терминологией, плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание.</p> <p style="text-align: center;">Ответ не структурирован, нарушена заданная логика.</p>
Неудовлетворительно (2)	<p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание. Полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы. Ответы на поставленные вопросы не получены, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.</p>

## 10. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература:

1. Мельников И. В. Тайны секретаря-референта: организуем рабочее место для максимального удобства. — [б. м.] : Мельников И.В., 2012. — 16 с. — Секретарь-референт.
2. Михайлов Ю. М. Секретарь руководителя. Универсальный справочник. — [б. м.] : Альфа-Пресс, 2010. — 400 с.
3. Нечаева Е. В. Делопроизводство : учеб.пособ. — 2-е изд., доп. — СПб : Изд-во Политехн. ун-та, 2015. — 178 с.
4. Петрова Ю. А. Секретарское дело / Ю. А. Петрова. — [б. м.] : [б. и.]. — 524 с.
5. Серегин Н. С. Основы секретарского дела : учеб.пособие / Н. С. Серегин, Н. Н. Тарасов. — М. : ООО "Новая правовая культура", 2005. — 165 с.
6. Смирнова Е. П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации. — [б. м.] : Омега-Л, 2008. — 142 с. — Секретарское дело.
7. Суровицкая А. В. Основы секретарского дела : учеб.пособие. — [б. м.] : [б. и.]. — 33 с.
8. Степанов А. Н. Информатика. Базовый курс : учебник. — 6-е изд. — СПб. : Питер, 2010. — 720 с.

### Дополнительная литература:

1. Андреева, В.И. Образцы документов по делопроизводству / В.И. Андреева. — Москва : Интел-Синтез, 2001. — 160с.
2. Бардаев, Э. А. Документоведение : учеб.для студ. вузов. — М. : Академия, 2008. — 304 с. — 978-5-7695-4706-5
3. Васильева, И.Н. Основы делопроизводства и персональный менеджмент / И.Н. Васильева. — Москва :Финстатинформ, 2001. — 236 с.
4. Демушкин, А.С. Оформление документов / А.С. Демушкин. — Москва : Научная книга, 2001. — 109 с.
5. Красавин, А.С. Делопроизводство в банке / А.С. Красавин. — Москва : ИНФРА, 2001. — 192 с.
6. Кудряев, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудряев. — Москва : ИНФРА, 2001. — 592 с. Режим доступа:
7. Кузнецов, С.Л. Делопроизводство на компьютере / С.Л. Кузнецов. — Москва : Интел-Синтез, 2001. — 208 с.
8. Кузнецова, Т.В. Организация и технологии документационного обеспечения управления / Т.В. Кузнецова. — Москва : ЮНИТИ, 2001. — 359 с.
9. Курицкий, Б.Я. Организация делопроизводства и управления в офисе / Б.Я. Курицкий. — Санкт-Петербург : ВНУ, 2001. — 176 с.
10. Ларин, М.В. Управление документацией и новые информационные технологии / М.В. Ларин. — Москва : Научная книга, 2001. — 137 с.
11. Ларьков, Н. С. Документоведение : учеб. пособ.. Ч. 1 / Н. С. Ларьков. — М. : АСТ, 2006. — 72 с.
12. Петелин, В.Г. Делопроизводство на предприятии: учеб.пособ. / В.Г. Петелин. — Москва : Ось-89, 2001. — 112 с.
13. Печникова, Т.В. Документационное обеспечение деятельности организации: учеб.пособ. / Т.В. Печникова. — Москва : Тандем, 2001. — 208 с.
14. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления / А.В. Пшенко. — Москва : Изд. центр Академия, 2007. — 176 с.

15. Пшенко, А.В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления / А.В. Пшенко. – Москва :Финстатинформ, 2001. – 90 с.
16. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение работы офиса / А.В. Пшенко.– Москва : Мастерство, 2001. – 176 с.
17. Стенюков, М.В. Документы. Делопроизводство / М.В. Стенюков. – Москва : ПРИОР, 2001.– 144с.
18. Бондарева Т.Н. Секретарское дело. - М.: Высшая школа, 2001.
19. Галахов В.В. Секретарь-референт высокой квалификации. Организация секретарского дела. 2-еизд.- М.: Academia, 2010.
20. Гурьянов С. Х., Поляков И. А., Ремизов К. С. Справочник экономиста по труду.- М.: Финансы и статистика, 2002. – 208 с.
21. Круглянская Л.Я. Настольная книга секретаря.- Издание второе, переработанное и дополненное.- СПб.: «Издательский дом Герда» , 2005. – 400 с.
22. Кузнецова, Т.В. Организация рабочего времени и оборудование рабочего места / Т.В.Кузнецова // Секретарское дело. – 2005. – №.4. – С.5-8.
23. Крылова, Н. Рабочее место секретаря (условия труда, компьютер, оборудование, интерьер) / Н.Крылова // Управление персоналом. – 2000. – №.2. – С.50-53.
24. Пшенко, А.В. Оснащение и организация рабочих мест / А.В.Пшенко // Секретарское дело. – 2004. – №2. – С. 29-31.
25. Петрова Ю.А. Секретарское дело. Настольная книга секретаря-референта. - М.: Омега-Л, 2008.
26. Скопылатов И.А., Ефремов О.Ю. Управление персоналом – Издательство Смольнинского университета, 2000. // <http://www.bibliotekar.ru/>
27. Энговатова О. 500 советов секретарю, 2006. // <http://modernlib.ru/>

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. При подготовке к занятиям по данной дисциплине используется аудиторный фонд (столы, стулья, дока).

При подготовке и проведении занятий используются дополнительные материалы. Предоставляется литература читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского». Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии.

Информационные технологии и программное обеспечение применяются.