

Министерство образования и науки Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для студентов по выполнению практических работ по междисциплинарному
курсу

МДК.01.03 Организация секретарского обслуживания

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

2022 г.

РАССМОТРЕННО
на заседании ПЦК Общеобразовательных
дисциплин и дисциплин направления
«Социальная работа»
Председатель ПЦК В.Н. Петрова / В.Н. Петрова/
Протокол № 1 от « 31 » 08 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
Н.П. Житомирская /Н.П. Житомирская /
« 31 » 08 2022 г.

Составитель: Суворова И.В., преподаватель ГБПОУ Республики Марий Эл
«ЙОТСТ»

Рецензенты:

- 1) Николаева Е.А., преподаватель высшей квалификационной категории
ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ», *методист*

**Методические указания для студентов по выполнению
практических работ.**

Изложен ход практических работ, приведены задания для выполнения
практических работ, контрольные вопросы, справочный материал, план
отчета. Методические указания предназначены в первую очередь для
студентов, а также преподавателей учреждений среднего профессионального
образования

СОДЕРЖАНИЕ

	<u>Введение</u>	5
1	<u>Указания к выполнению практических работ</u>	7
2	<u>Правила выполнения работы</u>	7
3	<u>Критерии оценки</u>	7
4	<u>Методические указания по выполнению практических работ</u>	8
4.1	<u>Практическая работа 1. Изучение и использование нормативно-методической базы в области секретарского обслуживания</u>	8
4.2	<u>Практическая работа 2. Сравнительный анализ квалификационных требований к секретарям различных категорий.</u>	12
4.3	<u>Практическая работа 3. Составление квалификационных требований к секретарю-референту</u>	12
4.4	<u>Практическая работа 4 Составление должностной инструкции секретаря руководителя организации.</u>	13
4.5	<u>Практическая работа 5 Трудоустройство секретаря. Составление резюме секретаря.</u>	15
4.6	<u>Практическая работа 6 Анализ объявлений о приеме на работу.</u>	18
4.7	<u>Практическая работа 7. Нормативно-методическая база работы секретаря</u>	19
4.8	<u>Практическая работа 8. Условия труда секретаря</u>	19
4.9	<u>Практическая работа 9. Разработка плана рабочего места секретаря</u>	19
4.10	<u>Практическая работа 10 Разработка перечня необходимого для офиса (приемной) оборудования (технических средств, канцелярских принадлежностей, мебели, необходимых продуктов питания и посуды).</u>	22
4.11	<u>Практическая работа 11. Прием сотрудников по текущим и личным вопросам.</u>	24
4.12	<u>Практическая работа 12. Прием посетителей из других организаций.</u>	25
4.13	<u>Практическая работа 13. Прием деловых партнеров</u>	25
4.14	<u>Практическая работа 14. Прием командированных работников</u>	26
4.15	<u>Практическая работа 15. Ролевая игра «Прием посетителей»</u>	26
4.16	<u>Практическая работа 16. Ролевая игра «Прием посетителей»</u>	29
4.17	<u>Практическая работа 17. Семинар «Телефонный этикет» (Вежливость, «телефонная улыбка». Фразы, которые необходимо избегать в телефонном общении.</u>	30
4.18	<u>Практическая работа 18. Ролевая игра «Деловые контакты по телефону».</u>	32
4.19	<u>Практическая работа 19. Планирование рабочего времени.</u>	33
4.20	<u>Практическая работа 20. Семинар «Формы представления информации» (аннотация, реферат)</u>	34
4.21	<u>Практическая работа 21. Анализ статей периодической печати</u>	35
4.22	<u>Практическая работа 22. Ролевая игра «Подготовка материала для доклада» (работа с текстом, составление плана, написание текста выступления, выступление)</u>	36
4.23	<u>Практическая работа 23. Технические функции в составе секретарского</u>	36

	<u>обслуживания</u>	
4.24	<u>Практическая работа 24. Анализ деловых бесед (отрывки из кинофильмов).</u>	38
4.25	<u>Практическая работа 25. Разработка и оформление текста приглашения на совещание</u>	40
4.26	<u>Практическая работа 26. Документирование подготовки, хода и решений совещания</u>	41
4.27	<u>Практическая работа 27. Семинар «Этикет встреч и переговоров».</u>	44
4.28	<u>Практическая работа 28. Семинар «Подготовка, проведение и этикет официальных приемов»</u>	44
4.29	<u>Практическая работа 29. Подготовка и проведение презентаций</u>	45
4.30	<u>Практическая работа 30. Документальное оформление командировок, обработка материалов и составление отчета.</u>	47
4.31	<u>Практическая работа 31. Референтские обязанности секретаря.</u>	49
4.32	<u>Практическая работа 32. Элементы речевого этикета: приветствие, представление, обращение, знакомство, приглашение, поздравление, прощание</u>	50
4.33	<u>Практическая работа 33. Внешний вид секретаря-мужчины и секретаря-женщины</u>	51
4.34	<u>Практическая работа 34. Определение профессионального имиджа секретаря.</u>	51
5	<u>Литература</u>	52

Введение

Настоящие методические указания составлены в соответствии с рабочей программой по междисциплинарному курсу МДК.01.03 Организация секретарского обслуживания. Программа предназначена для реализации требований ФГОС к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по данной специальности среднего профессионального образования и является единой для всех форм обучения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- находить производные;

У1 - применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

У2 - подготавливать проекты управленческих решений;

У3 - обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела;

У4 - готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

З1- нормативные правовые акты в области организации управленческой деятельности;

З2 - основные правила хранения и защиты служебной информации.

Изучение междисциплинарного курса «Основы секретарского обслуживания» способствует формированию следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

ПК 1.9. Осуществлять подготовку дел к передаче на архивное хранение.

ПК 1.10. Составлять описи дел, осуществлять подготовку дел к передаче в архив организации, государственные и муниципальные архивы.

Для закрепления теоретических знаний и приобретений необходимых практических знаний и умений рабочей программой по междисциплинарному курсу «Организация секретарского обслуживания» предусмотрено проведение практических занятий.

Практические работы выполняются для закрепления и систематизации теоретических знаний студентов по междисциплинарному курсу и приобретения необходимых практических умений, развитию навыков самостоятельной работы.

Цель методических указаний - обеспечить четкую организацию проведения практических занятий со студентами и предоставить возможность студентам, отсутствовавшим на практическом занятии, самостоятельно выполнить работу.

1. Указания к выполнению практических работ

При работе с методическими указаниями по выполнению практических работ, студентам необходимо придерживаться следующей последовательности действий:

1. Сначала ознакомиться с темой и целью практической работы.
2. Чтобы составить общее представление о тематике предстоящей работы изучить раздел Пояснение к работе.
3. Внимательно прочитать текст задания, который часто представляет собой алгоритм будущих технологических действий.
4. После полного выполнения задания, необходимо составить отчет о проделанной работе и подготовиться к защите практической работы по контрольным вопросам.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Защита практической работы

1. Наличие выполненного практического задания.
2. Отчет о проделанной работе (в рабочей тетради).
3. Ответы на контрольные вопросы.

2. Правила выполнения работы

Студент обязан:

- строго выполнять весь объем домашней подготовки по выполнению практических работ;
- знать, что выполнению каждой работы предшествует проверка готовности студента, которая проводится преподавателем;
- знать, что после выполнения практической работы, должен представить отчет о проделанной работе с обсуждением полученных результатов.

Студенты, отсутствующие на практических занятиях по уважительным или неуважительным причинам, обязаны отработать все пропущенные ими часы в свободное от занятий время.

Время отработки назначается преподавателем.

3. Критерии оценки

Оценка «5». Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студент работает полностью самостоятельно: применяет необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «4». Практическая работа выполнена студентом в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Студент использует указанные методические источники, таблицы и справочники. Работа показывает знание студентам основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

Оценка «3». Практическая работа выполняется и оформляется студентами при помощи преподавателя. На выполнение работы затрачивается много времени (доработка работы внеурочное время). Студент показывает знания теоретического материала, но испытывает затруднение при самостоятельной работе с методическими источниками, таблицами и справочниками.

Оценка «2» выставляется в том случае, когда студент не подготовлен к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показываются плохие знания теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя неэффективны по причине плохой подготовки.

4. Методические указания к выполнению практических работ

Практическая работа № 1 Изучение и использование нормативно-методической базы в области секретарского обслуживания

Цель работы:

- изучение содержания нормативно-методических документов в области документационного обеспечения управления;
- приобретение навыков работы с законодательными и нормативно-методическими актами в деятельности секретаря.

Пояснение к работе

Весь комплекс нормативно-методических документов обеспечения деятельности секретаря состоит из двух групп:

I. Документы, составляющие правовую основу деятельности секретаря и определяющие его должностной статус: Конституция РФ; Гражданский кодекс РФ; трудовое законодательство; Кодекс РФ об административных нарушениях; основы законодательства об охране труда; законы РФ об организациях с различной формой собственности и др.

II. Внутренние документы организации: Устав; Положение; Структура и штатная численность; Штатное расписание; Программа развития персонала и Положение о персонале; Коллективный договор; Положения о структурных подразделениях; Трудовой договор (контракт); должностная инструкция и др.

В настоящее время правовая основа деятельности секретаря состоит из нескольких направлений: законодательное регулирование, нормативное и нормативно-методическое регулирование общегосударственного действия.

Высшей правовой значимостью обладают законы Российской Федерации. Для деятельности секретаря наиболее важны такие законы, как Федеральный закон "Об информации, информатизации и защите информации", Федеральный закон "Об электронной цифровой подписи", Федеральный закон "Об архивном деле", Закон Российской Федерации "О языках народов Российской Федерации", Закон "О государственном языке Российской Федерации" и другие.

ЗАДАНИЕ

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Кратко законспектировать содержание нормативных актов.
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Работа в аудитории

Основные законодательные и нормативно-методические акты

Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (редакция от 19.12.2016) закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов (информация, информационные ресурсы и других), урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.

Федеральный закон РФ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ осуществляет правовое регулирование отношений в области использования электронных подписей. Целью закона является обеспечение правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Действие закона распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок.

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле" регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

В соответствии с Законом "О языках народов РФ" от 25.10.1991 № 1807-1 официальное делопроизводство может вестись на государственном языке Российской Федерации - русском, государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации, определяемых законодательством республик.

В Законе "О государственном языке Российской Федерации" от 01.07.2005 отмечено, что государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе в деятельности по ведению делопроизводства. Данный Закон уточняет, что в случае использования других языков тексты на русском языке и языках других народов Российской Федерации должны быть идентичны по содержанию и техническому оформлению.

Федеральный закон РФ «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208-ФЗ (с изменениями на 03.07.2016) (редакция, действующая с 01.01.2017).

Федеральный закон РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 № 14-ФЗ (редакция, действующая от 03.07.2016) (с изменениями и дополнениями вступившими в силу 01.01.2017).

Трудовой кодекс Российской Федерации устанавливает обязательность применения каждой организацией независимо от ее организационно-правовой формы ряда локальных правовых актов, таких, как коллективный договор, соглашение, правила внутреннего трудового распорядка, положение об использовании и защите персональных данных и др. В Трудовом кодексе названы документы, которыми документируется прием, перевод, увольнение, командирование, отпуска, поощрения и взыскания работников.

Огромное значение при работе секретаря имеют и нормативно-методические акты. Одним из основных общегосударственных нормативно-методических документов по организации делопроизводства является "Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)", разработанная Росархивом в 1991 году. Государственная система документационного обеспечения управления - это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к

документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях.

ГСДОУ устанавливает состав управленческих документов, правила оформления управленческих документов, а также рассматривает организацию работы с документами, в т.ч. организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам организации, контроль исполнения документов и подготовку документов к передаче в ведомственный архив.

Основные положения об организации архивного хранения документов изложены в Положении "Об Архивном фонде Российской Федерации", утвержденном Указом Президента от 17.03.1994 № 552 и в Положении "О Федеральном архивном агентстве", утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2004

№ 290. Данные Положения регулируют формирование, организацию хранения, учет, использование архивов и архивных фондов и управление ими в целях обеспечения сохранности архивных документов и их всестороннего использования в интересах граждан, общества и государства.

Немаловажным нормативным документом в области хранения документов являются «Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях» (утверждены приказом Министерства культуры России от 31.03.2015 № 526).

Несколько иным справочником, но также имеющим нормативный характер, является «Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (Зарегистрировано в Министерстве юстиции России 08.09.2010 № 18380).

Данный документ предназначен для использования в качестве основного нормативного документа при составлении номенклатуры дел организации, определении сроков хранения, отборе на хранение и уничтожение управленческих типовых документов в деятельности организации (учреждения) и распространяется на все организации, независимо от того, поступают их документы на хранение в государственные, муниципальные архивы или же не поступают.

«Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787) является нормативным документом и рекомендуется для применения на предприятиях, в учреждениях и организациях различных отраслей экономики независимо от форм собственности и организационно-правовых форм для наименования должностей и предъявляемых к ним квалификационных требований.

При работе с кадровой документацией необходимы «Правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей» Постановление Правительства РФ от 16.04.2003 № 225 (редакция, действующая от 19.05.2008) актуально в 2017 году и «Инструкция по заполнению трудовых книжек» (с изменениями и дополнениями) (утверждена Постановлением Министерства труда России от 10.10.2003 № 69).

В Постановлении «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты», утвержденном постановлением Государственного комитета РФ по статистике от 05.01.2004 № 1, приведен перечень форм первичной учетной документации, который состоит из двух разделов: по учету кадров и по учету использования рабочего времени; расчетов с персоналом по оплате труда.

Знание «Правил оказания услуг почтовой связи» Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 23. и «Правил оказания услуг телеграфной связи» утвержденные приказом Министерства информации и связи Российской

Федерации от 11.09.2007 № 108. позволит секретарю грамотно оформить любое почтовое, телеграфное или телексное отправление.

ГОСТ 12.0.004-2015 «Система стандартов безопасности труда» документы по охране труда и технике безопасности, являющиеся элементами иерархической системы стандартов безопасности труда (ССБТ), но не принадлежащие к высшему ее уровню - Госстандартам РФ. Это санитарные правила и гигиенические нормативы, правила и инструкции по охране труда, положения, методические указания и другие.

Ключевую роль при оформлении документов играет ГОСТ Р 7.0.97-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов". Стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от формы собственности и организационно-правовой формы. Стандарт устанавливает состав реквизитов документов, требования к их оформлению и требования к содержанию информации бланка.

Секретарю важно постоянно следить за обновлением содержания нормативно-методической базы.

Правовой основой деятельности секретаря наряду с общегосударственными законодательно-правовыми актами является также комплекс нормативно-правовых и нормативно-методических документов той организации, в которой работает секретарь. Они образуют локальную нормативную базу в состав которой входят следующие документы: устав, положение, структура и штатная численность, штатное расписание, программа развития персонала и Положение о персонале, коллективный договор, должностная инструкция, положения о структурных подразделениях, инструкция по делопроизводству, номенклатура дел организации, правила внутреннего трудового распорядка, инструкция по охране труда и другие.

Каждый локальный нормативный акт организации проходит определённые этапы. Сначала он разрабатывается, потом согласовывается, затем утверждается, после чего только получает законную силу и вводится в действие.

Подобная последовательность создания таких документов может также устанавливаться характерным локальным актом (к примеру, согласно существующему в организации положению о порядке принятия локальных нормативных актов).

Пакет этих документов необходимо постоянно обновлять по мере замены нормативно-методических актов.

Согласно ГОСТ 15489-1-2007 ответственность и полномочия в области управления документами должны быть четко определены, чтобы было ясно, кто несет ответственность за работу с конкретными документами. Эта ответственность должна быть распределена между всеми сотрудниками организации (в том числе управляющими документацией, специалистами смежных информационных профессий, руководством организации, руководителями структурных подразделений, системными администраторами и другими лицами, для которых работа с документами входит в их должностные обязанности) и отражена в должностных инструкциях и соответствующих предписаниях.

Особая ответственность в области управления документами должна быть возложена на лицо, обладающее соответствующими полномочиями внутри организации. Назначение ответственных лиц может быть регламентировано распорядительным документом (например, приказом руководителя организации).

1. Точное наименование и цель практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Какие документы составляют правовую основу деятельности секретаря и определяют его должностной статус?
2. Какие внутренние документы организации регламентируют деятельность секретаря?
3. Раскройте содержание нормативно-методического акта - «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)».
4. Область применения и содержание ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
5. Назначение Инструкции по ведению делопроизводства в организации.

Практическая работа № 2 Сравнительный анализ квалификационных требований к секретарям различных категорий.

Цель работы: раскрыть содержание современных требований к секретарю.

Перед выполнением заданий практической работы необходимо вспомнить категории секретарей и квалификационные требования к каждой категории.

ЗАДАНИЕ:

1. Ознакомьтесь в справочной правовой системе «Консультант Плюс» с материалами "Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" и заполните таблицу:

Должность	Должностные обязанности	Должен знать:	Требования к квалификации.
Секретарь-машинистка			
Секретарь руководителя			
Секретарь незрячего специалиста			

2. Ответить письменно в тетради на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

- 1) Какие из деловых качеств вы считаете наиболее важными и почему?
- 2) Знание каких дисциплин необходимы современному секретарю в его профессиональной деятельности?
- 3) Какие умения и навыки должны быть сформированы у секретаря-референта?

Практическая работа № 3: Составление квалификационных требований к секретарю-референту.

Цель работы: раскрыть содержание современных требований к секретарю-референту.

Перед выполнением задания практической работы необходимо вспомнить категории секретарей и квалификационные требования к каждой категории.

ЗАДАНИЕ:

1. Ознакомьтесь в справочной правовой системе «Консультант Плюс» с материалами " Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957)" и заполнить таблицу.

Основные знания, необходимые секретарю	Основные умения, необходимые секретарю

2. Изучив квалификационные характеристики на должности секретарского обслуживания, выписать профессиональные качества секретаря.
3. Составьте перечень деловых качеств, необходимых секретарю.
4. Таблицу оформить в электронном виде.
5. Перечень деловых и профессиональных качеств оформить письменно в тетради.

Практическая работа № 4 Составление должностной инструкции секретаря руководителя организации.

В современной практике управления сложились должностные ступени секретаря:

- секретарь (машинистка, на телефоне, технический секретарь);
- секретарь-референт;
- референт;
- руководитель секретариата;
- офис-менеджер.

Предлагается следующий вариант квалификационной характеристики секретаря руководителя организации:

Должностные обязанности.

1.1. Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени:

• Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя;

- Внесение информации в планировщик (органайзер);
- Согласование с руководителем временных планов;
- Согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками;

• Информирование руководителя о регламенте намеченных мероприятий;

• Предупреждение о приближении времени намеченных мероприятий;

• Формирование резерва времени для непредвиденных ситуаций.

1.2 Планирование рабочего дня секретаря:

- Выбор и оформление планировщика секретаря;
- Ведение дневника (на электронном и /или бумажном носителе);
- Согласование планов с планами и сроками работы руководителя;
- Распределение рабочего времени (на день, неделю, перспективу);
- Перенесение невыполненных запланированных задач;
- Выполнение типичных ежедневных дел.

1.3 Организация работы с посетителями в приемной руководителя:

- Организация личного приема посетителей руководителем;
- Установление порядка приема для различных категорий посетителей;
- Ведение журнала предварительной записи на прием;
- Регистрация посетителей;

- Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации;
- Организация приема деловых партнеров в офисе;
- Организация обслуживания руководителя и его деловых партнеров в офисе;
- Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе;
- Принятие мер по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя.

Должен знать:

- Специфика основной деятельности организации;
- Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации;
- Руководящий состав организации и ее подразделений;
- Функции самоменеджмента;
- Принципы и правила планирования рабочего времени;
- Постановка целей;
- Правила проведения деловых переговоров;
- Требования охраны труда.
- Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях);
- Основы управления временем.
- Правила организации приема посетителей;
- Правила делового общения;
- Правила речевого этикета;
- Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- Правила организации приемов в офисе;
- Этикет и основы международного протокола;
- Правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- Правила защиты конфиденциальной служебной информации.

Требования к квалификации

- Высшее образование – бакалавриат;
- Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена;
- Не менее двух лет выполнения работ по организационному и документационному обеспечению деятельности руководителя организации при среднем профессиональном образовании.

ЗАДАНИЕ:

Пользуясь данными, приведенными выше составьте на компьютере должностную инструкцию секретаря руководителя организации.

При этом надо учитывать, что:

- должностная инструкция является правовым актом организации и определяет должностной статус работника, закрепляет его обязанности, устанавливает ответственность, а также является нормативной основой применения к работнику мер воздействия;

- составляется на общем бланке организации;

- обязательными реквизитами являются: наименование организации, гриф утверждения, наименование вида документа, место составления, подпись. Подписывается

должностная инструкция офис-менеджера заместителем руководителя организации, утверждается руководителем организации, визы согласования могут быть визами: руководителя службы, должностных лиц, от которых зависит выполнение должностной инструкции.

Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения на подлиннике работник проставляет ознакомительную визу: «С инструкцией ознакомлен», дату, подпись.

Практическая работа № 5 Трудоустройство секретаря. Составление резюме секретаря.

Резюме является краткой и вместе с тем достаточно полной справкой о том, что представляет собой кандидат на должность в профессиональном отношении и социальном аспекте. Изучение резюме является обязательной процедурой при подборе персонала.

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу.

Объем и требования к оформлению резюме

Необходимо продумать несколько вариантов резюме - для отправления по почте (или вручения лично), в электронном виде по E-mail. Однако тексты должны быть идентичными. Различаться может оформление - удачно подобранная фотография украсит резюме, но подумайте, как она будет выглядеть, полученная по факсу.

1. Первое незыблемое правило - объем резюме не может превышать одной, максимум двух страниц формата А4, причем желательно, чтобы ключевая информация находилась на первой странице

2. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. На всех листах, кроме первого печатается номер листа и указывается фамилия.

3. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом.

4. Чтобы написать "правильное" резюме, необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman либо же Arial. Множество шрифтов разных размеров нечитабельны! Строгий стиль оформления - неперемное условие. Не стоит также демонстрировать возможности фильтров Adobe Photoshop: резюме - это документ.

5. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.

6. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.

7. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.

8. Обязательно проверьте правописание (кнопочка F7 в редакторе Word). У резюме с ошибками нет никаких шансов.

9. Резюме должно быть написано простым языком.

10. Для документов такого типа рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле - 2 см, правое - 2 см, нижнее - 2 см, левое 2,5 см. Допускается сужение поля на сантиметр и вместо стандартного 12-го размера шрифта использование 10-го. В то же время вариант с уменьшением шрифта приемлем только в том случае, если резюме будет отправлено работодателю по E-mail-у или вручено лично. В случае отправления резюме по факсу, размер шрифта меньше 12 лучше не использовать, иначе резюме невозможно будет прочитать.

11. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

Фотография

Фотография не должна превышать паспортного формата (3,5 на 4 см). Естественно, пляжные фотографии, и тем более семейные, впечатывать в резюме не стоит, - этим вы

только выразите неуважение к работодателю.

Можно выделить три причины, по которым стоит загружать свою фотографию:

1. Резюме, включающее фотографию автора более продуктивно и интересно работодателю.

2. Фото способствует более достоверной идентификации Вашей личности.

3. Большинство работодателей делает свое заключение о предоставлении работы соискателю в течение первых 3-х минут после знакомства. Не последнюю роль в первом впечатлении играет внешность. Именно поэтому, имеет смысл познакомить своего потенциального работодателя со своим изображением - либо оно выгодно выделит Вас среди других претендентов, и тогда шанс на получение работы возрастет, либо Вы сразу не подойдете по тем или иным параметрам и тем самым, сэкономите себе полдня, которые бы Вы затратили на проведение пустого для Вас собеседования.

Стиль написания резюме должен отвечать следующим требованиям:

- краткость - отсутствие лишних слов, непонятных сокращений и терминов;
- конкретность - отсутствие информации, не имеющей прямого отношения к вакансии;

- целенаправленность - изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;

- активность - необходимость использования активных глаголов, показывающих активность. Например, если у вас есть только начальные знания бухучета, а они необходимы для данной должности, то нужно писать "владею основами бухучета и аудита". Никогда не следует писать "участвовал", "оказывал помощь", т. к. это позволяет думать, что вы стояли в стороне и от случая к случаю оказывали разные услуги;

- точность и ясность изложения мысли;

- избирательность - предполагает тщательный отбор информации (не пытайтесь все уместить в одном резюме. Помните, резюме должно полностью соответствовать той должности, на которую вы претендуете!);

- честность (отсутствие недостоверной информации);

- грамотность.

Образец резюме

Структура резюме

Название документа

Собственно это просто слово "резюме".

Цель

Краткое описание того, на получение какой должности вы претендуете.

Образование

Образование в резюме молодого специалиста, с отсутствием практического опыта работы или его минимумом (не считая практику), занимает ведущее место. Образование указывается с датами, в обратном порядке:

1. основное - вуз (и название факультета) в 20__ - __ гг.;

2. дополнительное (параллельное) - второе высшее образование (если оно у вас есть) в 20__ - __ гг.;

3. важно сообщить об окончании курсов и прохождении сертификации по специальности.

4. указывать среднюю школу необходимо только в том случае, если это языковая или другая спецшкола, или если вы закончили среднюю школу с отличием (наличие золотой/серебряной медали);

5. важно указать техникум;

6. отметьте также диплом с отличием, дополнительные специальности;

7. если институтская (университетская) специализация соискателя соприкасается, хотя бы частично, с интересующей его должностью, можно указать и

название выпускающей кафедры;

8. если опыт работы недостаточен или отсутствует, как это часто бывает у молодого специалиста, рекомендуется указывать изучавшиеся предметы (особенно те, в которых были достигнуты наибольшие успехи), хорошие и отличные оценки, награды на олимпиадах и конкурсах и т.п.;

Трудовой опыт (практика) в обратном хронологическом порядке

У выпускника, который старательно учился, посещал дополнительные курсы и пытался пробить стажировку, редко когда есть опыт постоянной длительной работы. Если же опыт работы имеется, то описывать его принято в обратном хронологическом порядке и напротив времени и места работы обозначать свои должность и функции, делая упор на профессиональных достижениях. Стажировка и практика засчитываются наравне с опытом работы, а хорошая стажировка стоит нескольких временных подработок.

Работа (практика) указывается также в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д.

Необходимо указать:

1. даты начала и окончания работы (практики),
2. наименование организации (нет необходимости указывать в резюме подробный адрес предприятий, на которых вы работали, достаточно будет указать их название и город, в котором они находятся),
3. название должности (их может быть несколько, если ваша карьера развивалась успешно),
4. должность и перечислите служебные обязанности - по возможности полно, поскольку именно это часто становится решающим.

Дополнительные навыки работы

В этом разделе указывается то, что характеризует вас как работника, но не относится непосредственно к конкретным служебным обязанностям - например:

- наличие водительских прав,
- опыт работы с ПК (сообщая уровень владения компьютером, необходимо уточнить в каких операционных системах и программах вы работали/работаете),
- членство в профессиональных организациях и т.п.

Здесь же может быть отмечено знание иностранного языка, если вы не совсем уверены в свободном владении им. Если уверены - выделите в отдельный раздел, причем желательно указать языковые курсы, если вы их заканчивали.

Раздел "навыки работы" предоставляет соискателю широкие возможности показать, что называется, товар лицом. Важно указать по максимуму все, что имеет отношение к желаемой работе, а остальное - в том случае, если это улучшит ваши показатели. Но лучше, все-таки, не увлекаться - если ваших достоинств слишком много, потенциальный работодатель может испугаться, что у него не хватит денег на такого ценного сотрудника.

Дополнительная информация

Или "хобби" (либо "награды и общественная деятельность").

Дата составления резюме

В заключении необходимо поставить дату составления резюме и подпись.

Практические советы по написанию резюме

Чтобы правильно написать резюме, важно быть предельно конкретным в выборе формулировок:

- не следует писать:
 - проводил обучение
 - помогал избавиться от ошибок
 - быстро усваиваю новые знания
- следует писать:
 - обучил двух новых служащих
 - сократил ошибки на 5%, сэкономив фирме 40000 руб.

- освоил новые процедуры в рекордный срок - за две недели

Не будьте многословны и избегайте пассивных форм:

- не следует писать:

- отвечал за выполнение
- находил применение
- был ответственным за:

- следует писать:

- выполнил
- эффективно использовал
- отвечал за:

Отдавайте предпочтение позитивной информации:

- не следует писать:

- разбирал жалобы на:
- препятствовал снижению доли продаж
- перешел с должности:

- следует писать:

- помогал клиентам в:
- повысил потенциал продукта на рынке
- продвинулся на должность

Концентрируйте внимание на ваших достижениях:

- не следует писать:

- проработал там три года
- делал дополнительную работу

- следует писать:

- получил повышение в должности
- всегда выполнял работу в срок

Основные ошибки при написании резюме

В настоящее время на некоторых кадровых сайтах Интернета можно найти готовые шаблоны резюме, которые достаточно просто заполнить. Однако опытные кадровые работники умеют отличать самостоятельно составленное резюме, над которым автор потрудился, обдумывая и отшлифовывая каждое слово, и резюме, составленное под диктовку.

Кроме этого важно избегать следующих ошибок при составлении резюме:

- несоответствие трудовой биографии, образования, опыта претендента объективным требованиям к должности или выставленным работодателем;
- слишком короткое резюме - непонятно, то ли автору нечего сказать о себе, то ли он - "серая мышка";
- демонстрация частой смены мест работы без объяснения объективных причин;
- отсутствие указаний на профессиональный рост;
- указание множества различных обучающих курсов и семинаров;
- слишком подробное резюме, содержащее множество ненужной информации и лирических отступлений или проявления неуместного юмора.

ЗАДАНИЕ:

1. Составьте РЕЗЮМЕ на чистом листе бумаги без строчек и клеточек
2. Составьте РЕЗЮМЕ с указанием данных, необходимых для занятия должности секретаря приемной.

Практическая работа № 6 Анализ объявлений о приеме на работу.

ЗАДАНИЕ:

Найти информацию о вакансиях специальности секретарь приемной. (Найти 7 объявлений по г. Йошкар-Ола). Заполнить таблицу данных по вакансиям.

Основные источники информации о новой работе

№	Основные источники информации о новой работе (газета, радио, объявления, центр занятости населения, сайты объявлений)	Заработная плата	Должностные обязанности	График работы	Что вас устроило,/ не устроило в объявлении
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Практическая работа № 7: Нормативно-методическая база работы секретаря

Сложная и многоплановая деятельность секретаря предполагает высокий уровень его правовой культуры. Это не только знание законов, нормативно-методических материалов, но и создание эффективных механизмов их реализации. При проектировании рациональной технологии работы секретаря (и для повседневной его практической деятельности) важно классифицировать законодательные, нормативно-правовые и нормативно-методические документы.

ЗАДАНИЕ:

Разделите информацию, составляющую правовую основу деятельности секретаря, на две группы: внешние (поступающие извне) и внутренние источники (подготовленные и изданные самой организацией). Заполните таблицу.

Внешние источники (поступающие извне)	Внутренние источники (подготовленные и изданные самой организацией).

Практическая работа № 8: Условия труда секретаря

Цель работы: изучить варианты планирования рабочей зоны секретаря

ЗАДАНИЕ:

Содержание и последовательность работы:

- 1) Изучить требования к рабочему месту секретаря.
- 2) Спроектировать приемную руководителя, с учетом всех требований.

Практическая работа № 9 Разработка плана рабочего места секретаря

Цель:

- приобретение навыков рациональной организации рабочего пространства секретаря в приемной руководителя; выбора необходимого оборудования и средств офисной техники;
- приобретение практических навыков планирования приемной руководителя, расположения офисной мебели и оргтехники.

Пояснение к работе

Организация рабочего места – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению.

Основное требование – это обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сократить физические усилия работника.

Рабочее место секретаря – это зона его трудовой деятельности, оснащенная необходимыми средствами для выполнения должностных обязанностей.

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами и стандартами.

Важнейшими факторами обеспечения производительной и качественной работы секретаря при сохранении здоровья являются:

1. Санитарно-гигиенические (температура, влажность воздуха, освещение, шум, окраска стен и т.д.);
2. Эстетические (озеленение служебного помещения, использование в интерьерах произведения живописи и прикладного искусства);
3. Психофизиологические связаны с осуществлением мер психофизиологического характера т.е. чередование труда и отдыха;
4. Социально-психологические связаны с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе (снятие психологических барьеров, создание нормального психологического климата).

Приёмную секретаря можно разделить на три сектора – *основной*, где находится рабочий стол с приставками и необходимой оргтехникой; *сектор обслуживания посетителей* – комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей, если в здании нет гардероба, в приемной следует поставить шкаф для верхней одежды; *вспомогательный сектор*, где располагаются стеллаж, шкафы для документации, копировальный аппарат, факс и другое вспомогательное оборудование.

Основной сектор следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приёмную, а посетители при входе в офис сразу же видели секретаря, рабочее место секретаря должно располагаться рядом с входом кабинета руководителя.

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) подходы к мебели и оборудованию;
- 2) расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
- 3) в отдельных случаях потребность в особых условиях;
- 4) возможность установки дополнительного оборудования.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол одностумбовый;
- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.

Примерный перечень оргтехники и компьютерных средств, применяемых в работе секретаря:

- 1) *средства малой оргтехники* (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластики и т. п.);
- 2) *средства составления и изготовления текстовых документов* (компьютер, принтер, сканер)

3) *средства обработки бумажных документов* (склеивающие и скрепляющие машины, конвертовскрывающее и резательное оборудование, адресовальное и штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов);

4) *средства хранения и поиска документов* (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф);

5) *средства связи* (телефон, факс, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта);

6) *копировальные средства и аппараты;*

7) *шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;*

8) *офисная мебель и оборудование.*

Рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты сил и времени на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований, которое неукоснительно должен выполнять секретарь, – исключительный порядок и чистота, как на рабочем месте, так и в помещении приемной.

Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя удобно. Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей, календаря и т. п.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль над сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

- знать требования к организации рабочих мест секретаря; перечень оргтехники и компьютерных средств;
- уметь организовывать рабочее пространство в соответствии с эргономическими требованиями; планировать расположение рабочих зон приемной руководителя.

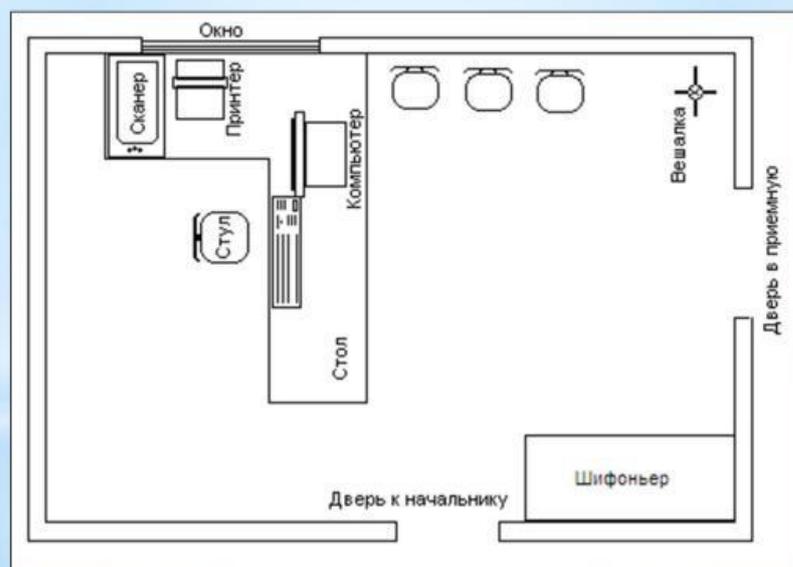
ЗАДАНИЕ:

1. Составить проект рабочего места секретаря.

Вы должны схематично изобразить план кабинета секретаря. Можете это сделать в электронном виде или нарисовать от руки. Мебель, входы и выходы в кабинет, оргтехнику на плане размечаем под цифрами. Внизу под схемой расписываем, что и где стоит. Например: на схеме вход в приемную будет под цифрой 1. Под схемой пишем: 1 – вход в приёмную.

Пример.

РАБОЧЕЕ МЕСТО СЕКРЕТАРЯ



Практическая работа № 10 Разработка перечня необходимого для офиса (приемной) оборудования (технических средств, канцелярских принадлежностей, мебели, необходимых продуктов питания и посуды).

Цель: Изучить классификацию средств организационной техники.

Студент должен

знать: классификацию средств организационной техники;

уметь: применять средства организационной техники по назначению в соответствии с их классификацией

Ход выполнения работы:

1. Ознакомиться с теоретическим материалом.
2. Выполнить задание.

Пояснение к работе

В настоящее время любой бизнес, организация предприятия любой формы собственности начинается именно с деловых бумаг: контракты, договора, служебные инструкции, бухгалтерские документы, рекламные прайс-листы, визитки, наконец — без этих документов не обходится не одна фирма.

В окружающем нас мире всюду протекают различные информационные процессы, управление которыми позволяет человеку грамотно организовать не только производство, но и отношения между людьми. Происходит фактически превращение процесса управления народным хозяйством в индустрию по переработке различного рода информации. По статистике 70 % информации в России все еще хранится и обрабатывается в виде бумажных документов. При этом, по оценке экспертов, сотрудники деловых фирм тратят 30-40 % рабочего времени на поиски и обработку нужного документа.

В последнее время всё чаще используется термин: электронный документооборот.

Однако существуют и трудности в его внедрении:

во-первых, далеко не вся документация переведена в электронную форму;

во-вторых, не на всех предприятиях существуют автоматизированные системы управления электронной документацией;

и, в-третьих, — не так уж много у нас специалистов в этой области.

Все это свидетельствует о необходимости механизации и автоматизации процессов работы с бумажными документами, с целью передачи нетворческой (вспомогательной)

работы организационно-техническим средствам, что, в свою очередь, скажется повышением производительности труда не только секретарей и канцелярских работников, но и управленческого аппарата.

Учитывая все вышесказанное, мы будем рассматривать технические средства, которые упрощают работу по составлению, поиску, хранению и обработке информации в условиях современного офиса.

Ни у кого не вызывает сомнений, что обстановка, в которой проходит рабочий день, оказывает непосредственное влияние на общее состояние, настроение, умственную работу. Специалисты-психологи считают, что для максимально успешной работы, приносящей радость, необходимо создать на рабочем месте деловую, но, вместе с тем, домашнему уютную атмосферу.

Современный офис — это место, откуда начинается фирма. Обстановка, наличие и качество мебели, техническое его оснащение, эстетическое оформление — это первое, на что обращают внимание посетители, будь то сотрудники, руководители других фирм, поставщики или кредиторы.

Бесспорно, очень многое зависит от деловых и личных качеств секретаря, ведь не зря говорят, что секретарь — это «лицо» организации, а внешний вид офиса — это «визитная карточка» предприятия.

Поэтому, от того, как будет выглядеть Ваш офис, насколько правильно и эстетично оформлена Ваша приемная, в немалой степени зависит успех в заключении договоров и контрактов и, в конечном итоге, успех или неуспех организованного вами дела.

Перефразируя русскую поговорку, можно заметить «По «одежке» офиса — оценивают!»

В данной главе мы не будем вдаваться в подробности элементов эстетического оформления помещения и приводить примеры наиболее оптимальной офисной мебели. Технические средства, используемые в управлении и делопроизводстве, называют оргтехникой.

В делопроизводстве в настоящее время отмечается большое разнообразие отечественной и импортной оргтехники.

В соответствии с назначением все технические средства можно разбить на следующие группы:

- средства для составления документов (компьютер, ручка);
- копировальная и множительная оргтехника (копировальный аппарат);
- средства обработки документов (степлер, брошюровальная машина, средства защиты документов);
- средства хранения, поиска и транспортирования документов (стеллажи, ящики, сейфы);
- техника управленческой связи (телефон, факс).

Приступая к оснащению офиса различной техникой, необходимо помнить, что в помещении офиса должны находиться только те предметы, которые требуются Вам и сотрудникам предприятия в процессе работы. Перебор так же вреден, как и недостаток. Приобретение средств оргтехники должно быть продиктовано, в первую очередь, соображениями целесообразности ее использования для максимальной эффективности работы, а также расчетом полезной площади помещения, отведенного под офис.

Приведем примерный комплект технических средств, организационной техники и канцелярских принадлежностей для оснащения рабочего места секретаря:

В приемной должны находиться:

1. Персональная ЭВМ;
2. Принтер;
3. Сканер;
4. Электронографический копировальный аппарат (ксерокс);
5. Телефоны внутренней и наружной связи;

6. Автоответчик, сопряженный с диктофоном;
7. Машина для уничтожения документов;
8. Факсимильный аппарат (факс);
9. Дырокол, степлер, папки, линейка, карандаши, маркеры.

Желательно всю оргтехнику расположить так, чтобы она была доступна для подхода и кратковременного пользования и, вместе с тем, хорошо обозревалась секретарем. При этом лучше не позволять ею пользоваться другим сотрудникам (секретарь должен на ней работать самостоятельно), так как это может привести к поломке или, например, размножению информации.

Принципы оснащения рабочего места руководителя примерно те же, что и секретаря (отличие в размере, форме и внешнем виде мебели — стол для посетителей ставится перпендикулярно рабочему столу руководителя), при этом комплектация кабинета техническим оборудованием не настолько многообразна. Это продиктовано требованиями организации труда руководителя. Ведь директор - это, в первую очередь, администратор, поэтому ему совсем не обязательно заниматься технической обработкой документации.

Наиболее целесообразно кабинет руководителя оснастить:

1. Персональным компьютером;
2. Системной телефонной связью;
3. Необходимыми канцелярскими принадлежностями.

Планировка технического оснащения рабочих мест считается рациональной в соответствии с эргономикой, если соблюдены следующие основные принципы:

- Рабочие места расположены соответственно технологическим процессам по созданию и обработке документов;
- Шкафы и картотеки располагаются с максимальным удобством подходов к ним;
- Расстояние между рабочим местом и техническим средством не затрудняет передвижение сотрудника;
- Технические средства, которыми пользуются реже, располагаются на вспомогательном пространстве для рабочего места;
- Естественное освещение должно падать на рабочие места слева или спереди; следует исключить влияние уличных раздражителей;
- Необходимо обеспечить свободный и безопасный доступ к местам включения в сеть средств оргтехники;
- Исключить неблагоприятное воздействие теплового излучения от отопительных приборов.

ЗАДАНИЕ:

Подберите необходимые приспособления и оборудуйте рабочее место специалиста службы ДОУ и заполните таблицу.

Приспособления и оборудование рабочего места	Его назначение

Практическая работа № 11: Прием сотрудников по текущим и личным вопросам.

Среди множества обязанностей, которые выполняет секретарь, прием посетителей является одной из наиболее ответственных. Умение подготовить и помочь руководителю провести прием во многом определяет профессионализм секретаря.

Профессиональный секретарь должен уметь эффективно взаимодействовать с людьми, быть надежным посредником между руководителем и посетителями. В организациях формы общения с посетителями могут быть самыми разнообразными. Правильно организованный прием посетителей в фирме является гарантией успешного

решения самых разнообразных вопросов производственного, социального и личного характера.

Прием сотрудников по текущим и личным вопросам должен быть тщательно организован. Прежде всего устанавливается место и время приема. Должны быть выделены дни и часы, в которые сотрудники по текущим и личным вопросам всегда будут приняты. Информация о порядке приема вывешивается на видном месте.

При личном приеме руководителю помогает секретарь, встречающий посетителей и ведущий их регистрацию. Во время личного приема ведется журнал (книга) приема, где записываются: дата приема, фамилия, имя, отчество пришедшего на прием, суть вопроса, фамилия ведущего прием и результаты рассмотрения обращения. При большом объеме работ такая регистрация ведется на регистрационно-контрольных карточках. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены руководителем во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

Посетитель должен всегда чувствовать, что секретарь сделал все возможное, чтобы помочь ему.

Оперативно получив необходимую информацию об услугах, ценах, порядке оплаты, ответственных должностных лицах и др., клиент быстрее и качественнее решит свой вопрос и, безусловно, не только сам обратится в вашу фирму, но и рекомендует ее своим партнерам по бизнесу. Именно на эти положительные аспекты организации информационного пространства в фирме секретарю следует обратить внимание руководителя.

ЗАДАНИЕ:

Создайте на компьютере форму регистрационно-контрольной карточки (для регистрации обращений сотрудников по текущим и личным вопросам) и правильно ее заполните.

Практическая работа № 12: Прием посетителей из других организаций.

В ряде организаций, особенно государственных, применяется практика предварительной записи посетителей в специальный журнал, в котором указывают: ФИО, должность посетителя, организацию, телефон, вопрос, который подлежит обсуждению, дату и время приема, результаты, предложения и др.

ЗАДАНИЕ:

Разработайте журнал учета посетителей

№ п/п	Наименование организации (подразделения)	Должность, фамилия, имя, отчество посетителя, контактный телефон	Дата и время приема (посещения)	Впервые или повторно	Цели посещения, наличие письменных материалов	Результаты приема (решения руководителя)	Контроль за исполнением поручений руководителя
-------	--	--	---------------------------------	----------------------	---	--	--

Задание необходимо выполнить в электронном виде.

Практическая работа № 13: Прием деловых партнеров

Цель: 1) углубить связь теории с практикой;

2) научиться осуществлять работу по подготовке и проведению деловых приемов;

3) развивать умение пользоваться полученными знаниями и применять их в своей практической деятельности.

ЗАДАНИЕ:

С помощью предложенного реквизита продемонстрируйте подачу чая гостям в офисе руководителя.

Практическая работа № 14: Прием командированных работников.

Цель: Познакомить с правилами приема посетителей.

ЗАДАНИЕ:

Ответьте на вопросы:

Вопросы	Ответы
Укажите, что обязан делать секретарь, организуя прием командированных из других организаций	Отметить командировочное удостоверение, выяснить вопрос по которому прибыл посетитель
Ставится ли руководитель в известность о вопросе, который будет решаться во время встречи?	Да
Что записывают в специальный журнал предварительной записи посетителей?	Ф.И.О., должность посетителя, организацию, телефон, вопрос, который подлежит обсуждению, дату и время приема
Распишите по этапно действия секретаря при встрече командированного посетителя	узнать, согласовано ли посещение заранее; выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель; оказать содействие в размещении в гостинице и приобретении обратных билетов, если это требуется; отметить командировочное удостоверение; помочь встретиться с нужными людьми и подобрать необходимые материалы; объяснить самый удобный маршрут транспорта от гостиницы к учреждению, в случае необходимости объяснить, как проехать по городу.
Что делать, если встреча с руководителем фирмы откладывается по непредвиденным причинам	Если ожидание приема командированных сотрудников руководителем затягивается, секретарю следует предложить им встретиться с другими работниками организации, к которым у них есть вопросы. В случае если командированные посетители согласны, секретарю следует организовать эту встречу, пообещав вызвать их по телефону, как только руководитель освободится.
Опишите действия секретаря при встрече делегации.	Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует позаботиться заранее о

	<p>выделении сотрудника, который будет сопровождать ее. При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.</p>
--	---

Практическая работа № 15: Ролевая игра «Прием посетителей»

Цель: Познакомить с правилами приема посетителей

ЗАДАНИЕ:

1. Приведите ситуации, где вы являлись посетителем? (в больнице, в школе, юстиции ит.д. и т.д.). Какие качества личные необходимы? (терпение, умение слышать и слушать, вежливость, тактичность, грамотная речь и т.д.)

-Что для Вас труднее быть посетителем или принимать посетителя? (Принимать, т.к. не хватает знаний)

-Мы будущие помощники руководителя, секретари. Одна из функций секретаря – это прием посетителей. На их прием затрачивается часто намного больше времени, чем на любую другую деятельность. Первое впечатление о фирме (учреждении) складывается именно от уровня организации приема. Поэтому остановимся на этом более подробно.

- Подумайте кто и с каким вопросом может подойти к руководителю.

- Вы назвали несколько групп посетителей.

Сотрудники своей компании по текущим рабочим вопросам

Сотрудники своей компании по личным делам

Посетители из других организаций

Командированные сотрудники

- Выберите категорию посетителей. Продумайте какие могут быть действия секретаря, обсудите в группе. (*работа в группах*).

- *Предоставляем слово 1 группе.*

Прием сотрудников своей компании текущим рабочим вопросам (слайд)

Для приема сотрудников организации по текущим вопросам необходимо иметь установленные для этого часы и дни. Например: каждый день с 13 до 14

Секретарь должен довести часы приема по текущим вопросам до сведения всех сотрудников организации.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками, и секретарь должен организовать такую встречу.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.

Документы, которые необходимо подписать руководителю, секретарь собирает в папку «На подпись».

В течение дня эти документы накапливаются у секретаря, и руководитель просматривает их. Все сразу в конце рабочего дня или в начале следующего и подписывает.

- К сотрудникам, пришедшим на прием, надо обращаться по имени и отчеству, для чего у секретаря должен лежать пофамильный (с именами и отчествами) список всех работников организации.

- О сотрудниках организации, пришедших на прием, можно доложить руководителю по телефону.

- Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые

могут быть решены другими сотрудниками, и секретарь должен организовать такую встречу.

- Во время приема посетителя секретарь сам отвечает на все телефонные звонки и переадресует их заместителям руководителя. Иначе беседа будет неоднократно прерываться разговором руководителя по телефону и может затянуться. Такой разговор допустим только в экстренных случаях.

- Не следует во время приема пропускать в кабинет руководителя сотрудников, не имеющих отношение к приему. В этом случае их направляют к заместителям руководителя или называют время, когда руководитель освободится и сможет их принять.

- По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале

- Предоставляем слово 2 группе.

Прием сотрудников компании по личным вопросам.

К таким вопросам относятся:

Просьба о предоставлении отпуска, в том числе административного без сохранения заработной платы. Обсуждение декретного отпуска. Обсуждение возможности совмещать работу и учебу. Просьбы об изменении графика работы по каким-либо личным/семейным причинам.

Обсуждение возможности карьерного роста или перевода в другое подразделение.

Обсуждение возможности повышения заработной платы. Обсуждение увольнения.

Во время приема по личным вопросам ведется журнал (книга) приема, где записываются:

дата приема;

фамилия, имя, отчество работника,

пришедшего на прием;

результаты рассмотрения обращения.

- Предоставляем слово 3 группе.

Прием посетителей из других организаций.

После приветствия надо выяснить и записать:

1) фамилию, имя, отчество;

2) организацию, которую он представляет, и его должность;

3) по какому вопросу;

4) было ли назначено время приема.

Прием посетителей из других организаций секретарь готовит заранее. Время приема должно быть согласовано и удобно как для посетителя, так и для руководителя. Секретарь должен заранее предупредить руководителя о вопросе, который предстоит решить.

Иногда ведет предварительную запись о посетителях в специальный журнал:

1) фамилия, имя, отчество;

2) должность, организация, телефон;

3) вопрос, который подлежит обсуждению;

4) дата и время приема.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь вправе решать сам, доложить о нем руководителю или записать на другую дату приема.

Если после доклада руководителю о визитере был получен отказ в приеме, то секретарь должен предложить посетителю переговорить с заместителями руководителя или другими компетентными работниками организации: «Вам лучше всего решить этот вопрос с...».

Если посетителя такое предложение не устраивает, секретарь сообщает ему дату и время, когда его примет руководитель.

Если руководитель, к которому пришел посетитель, отсутствует, необходимо, чтобы его принял другой компетентный сотрудник. В этой ситуации секретарь должен

извиниться за отсутствие руководителя и объяснить, что вторичный вызов посетителя является фактически проявлением невнимательности и неуважения к нему.

Нельзя допускать срыва приема по неуважительным причинам. Если все же прием отменяется по неожиданным обстоятельствам – болезнь руководителя, срочная командировка и т. п., то секретарь обязан заранее известить посетителя об этом и договориться о переносе приема. Секретарь обязан также назвать посетителю свою фамилию, имя, отчество, номер телефона для срочных справок и сообщений.

Работая в приемной, секретарь кому-то может облегчить доступ к руководителю, а кому-то, наоборот, затруднить. Со всеми посетителями секретарь должен быть одинаково корректен и доброжелателен.

-Предоставляем слово 4 группе.

-Прием командированных работников.

Работа секретаря:

Отмечает командировочное удостоверение, при необходимости помогает в размещении в гостинице, организует встречу с нужными людьми, подбирает необходимые документы.

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

При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.

В случае необходимости, по просьбе руководителя секретарь должен приготовить и подать руководителю и посетителю (или членам делегации) чай или кофе. При этом следует соблюдать элементарные правила

Практическая работа № 16: Ролевая игра «Прием посетителей»

Цель: Познакомить с правилами приема посетителей

ЗАДАНИЕ:

1. Выполнение практического задания по предложенным кейс-ситуациям.

-Мы рассмотрели правила приема посетителей.

Для закрепления разделитесь на пары.

Игра «прием посетителей в организации». Каждой паре предложена ситуация «секретарь и посетитель». Ваша задача проинсценировать начало приема посетителей и предложить свой вариант продолжения приема.

Приложение 1

• Сотрудница Ольга Петровна каждый день ходит к секретарю с просьбой о предоставлении отпуска. Посоветуйтесь и покажите какие действия секретаря.

(Называть посетителя по имени и отчеству, уточнить день и время приема по личным вопросам. Сделать запись в журнале, заранее предупредить о приеме.)

• Пришел посетитель с другой организации по вопросу подписания договора. Руководитель в отпуске. Посоветуйтесь и покажите какие действия секретаря

(Узнать фамилию, имя, отчество посетителя предложить запись к заместителю, сделать соответствующую запись в журнал, если необходимо передать документы на рассмотрение)

• По записи на приеме пришел посетитель с другой организации. Необходимо подождать 15 минут. Посоветуйтесь и покажите, какие действия секретаря

(Уточнить фамилию, имя, отчество посетителя, предупредить о задержке приеме на 15 минут и предложить чай, кофе)

• Сотрудник провел важные переговоры и хочет сразу же доложить руководителю об их итогах. Посоветуйтесь и покажите, какие действия секретаря

(Спросить у руководителя может ли сейчас принять сотрудника с информацией о переговорах и проводить сотрудника в кабинет)

• Посетитель приехал, а руководителя нет на месте и встреча состояться не может. Его неожиданно попросили выступить на комиссии.

(Секретарь обращается с тем же вопросом к его заместителям или сотрудникам, старшим по должности. Если же это невозможно, то задача секретаря извиниться перед посетителем и выяснить у него всю информацию для организации новой встречи: дату и время, когда для него удобнее приехать в другой раз. Извиниться перед посетителем. Выразить желание помочь.)

• Сотрудник принес документы для рассмотрения руководству. Хочет зайти. Руководитель занят. (Предложить оставить и положить в папку «На рассмотрение», а когда руководитель рассмотрит доложить сотруднику)

• Приехали с Кировского района по договоренности с целью знакомства с предприятием представители другой организации.

(Уточнить срок командировки, если по договоренности предупредить руководителя, предложить помощь в выборе гостиницы, транспорта)

• Руководитель ждет посетителя по записи. Посетитель не пришел. Какие действия секретаря?

(Если по записи, то по телефону необходимо выяснить причину отсутствия или времени опоздания. Если посетитель не может подойти – перезаписать)

Практическая работа № 17: Семинар «Телефонный этикет» (Вежливость, «телефонная улыбка»). Фразы, которые необходимо избегать в телефонном общении.

Цель: изучить правила делового общения по телефону.

Семинарское занятие (семинар) - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических вопросов под руководством преподавателя, в процессе которого решаются задачи познавательного и воспитательного характера.

Семинарские занятия в рамках конкретных разделов учебных дисциплин предусмотрены, прежде всего, для глубокой проработки теоретического материала. Семинары формируют у студентов навыки свободного ведения дискуссии, формируют первичные навыки научной работы, стимулируют интерес к самостоятельному поиску новых идей и фактов. В ходе занятий студенты должны проявить умения и навыки анализа документов и справочно-информационной литературы.

Виды семинарских занятий, применяемых в образовательном процессе:

- развернутая беседа на основании плана;
- устный опрос студентов по вопросам плана семинара;
- прослушивание и обсуждение докладов (рефератов) студентов;
- теоретическая конференция;
- семинар-пресс-конференция;
- семинар-диспут;
- семинар-круглый стол;
- семинар-коллоквиум;
- семинар-экскурсия;
- семинар на производстве, в организации, учреждении и т.п.;
- семинар-деловая игра;
- комментированное чтение и анализ документов (литературы);
- решение задач на самостоятельность мышления;
- семинар-дискуссия.

Выбор вида и формы проведения семинарского занятия определяется спецификой учебной дисциплины, содержанием темы, уровнем подготовки студентов, характером рекомендованной литературы.

Порядок проведения семинарского занятия предполагает следующую последовательность:

1. выступление с докладом;
2. вопросы к выступающему;
3. развернутая беседа по теме доклада;
4. обсуждение достоинств и недостатков доклада;
5. заключительное слово докладчика;
6. заключение преподавателя.

Начинается семинар со вступительного слова преподавателя (5-7 мин.), в котором озвучивается тема семинара, обращается внимание на узловые проблемы для обсуждения, указывается порядок проведения занятия.

Важнейшей частью семинарского занятия является обсуждение вопросов или доклад. В зависимости от формы занятия преподаватель, сформулировав первый вопрос, предлагает выступить желающим или сделать сообщение, заранее подготовленное студентами. Эффективность семинара во многом зависит от содержания выступлений, докладов, рефератов студентов.

Важным элементом семинарского занятия является заключительное слово преподавателя. Оно может быть как общим в конце семинара, так и частным — после обсуждения отдельного вопроса плана семинара. В заключительном слове в конце семинара преподаватель:

- дает общую оценку занятия (уровень подготовленности обучаемых к семинару, активность участников, степень усвоения проблем);
- осуществляет анализ и оценку выступлений, соблюдая при этом объективность и исключительную корректность;
- кратко раскрывает вопросы, не получившие глубокого освещения на семинаре;
- дает задание на дальнейшую работу.

Перечень требований к выступлению студента на семинаре:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Важным критерием при оценке выступления студента на семинарском занятии является соблюдение регламента. Продолжительность выступления не может превышать 7-10 минут. Необходимо также помнить о грамотности, стилистической выдержанности речи выступающего, корректности использования специальных терминов. Использование бытовой лексики и слов-паразитов, тавтология, стилистические и грамматические ошибки, а также чтение текста доклада с листа снижают впечатление от выступления и не могут не сказаться на его оценке.

ЗАДАНИЕ:

Организуется и проводится семинарское занятие.

Назначение – организовать индивидуальную и групповую мыслительную деятельность для обсуждения следующих вопросов:

Вопрос 1. Особенности телефонного этикета

Вопрос 2. Основные правила поведения

Вопрос 3. Приветствие и прощание в телефонном этикете

Вопрос 4. Телефонный этикет в общественных местах или на совещании

Вопрос 5. Основные ошибки по этикету при телефонном разговоре

Этапы проведения занятия:

1. Студенты записывают вопросы на отдельных листах. Лучше использовать цветные листы бумаги. Каждому вопросу соответствует свой цвет.

2. Индивидуальный подход. Каждый студент отвечает на пять поставленных вопроса письменно, на отдельном листе бумаги.

3. Представление своего ответа. Каждый участник знакомит аудиторию со своими ответами без детальных комментариев (либо сразу заслушиваются 5 ответа, либо по одному поочередно). Листы сортируются по проблемам.

4. Рефлексия состоявшегося взаимодействия. Определяется отношение к использованной методике.

Практическая работа № 18 Ролевая игра «Деловые контакты по телефону».

Цель: Усвоение основных этических требований в поведении и общении с людьми по телефону

Ход деловой игры

1. Два студента после подготовки (5-7 минут) разыгрывают телефонный диалог, стоя спиной друг к другу. После исполнения ролей преподаватель вместе со студентами разбирает выполнение задания, использованные приемы общения, полученные результаты каждым из участников, допущенные ошибки.

2. Эксперты подводят итоги, оценивают ответы студентов.

ЗАДАНИЕ:

Участникам предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров.

Ситуация 1.

• 1.1 Роль: менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Петров М.И.

Ситуация: в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы Иванова Л.Е., и сообщает, что после работы в 17⁰⁰ вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

Дополнительная информация. Вам эта встреча очень нужна, и вы много ждете от нее. Неделю назад вы сами просили Иванову Л.Е.. вашу хорошую знакомую, организовать эту встречу.

Но, как нарочно, сегодня на это же время у вас назначено важное совещание со своими сотрудниками. А директор завтра уходит в отпуск.

Задание: постройте разговор по телефону с Ивановой Л.Е. так, чтобы не затронуть ни ваши интересы, ни ее.

• 1.2 Роль: секретарь директора фирмы «Гарант» Иванова Л.Е.

Ситуация: Вам надо позвонить по телефону Петрову М.И., менеджеру отдела продаж вшей фирмы, и сообщить ему, что сегодня можно прийти на прием к директору фирмы для решения его личного вопроса.

Дополнительная информация: Петров М.И. - ваш давний хороший знакомый, и вы приложили много усилий, чтобы организовать этот прием: директор очень занят, ведь

завтра он уходит в отпуск, и только хорошее отношение к вам помогло добиться согласия директора принять Петрова М.И. перед уходом в отпуск.

Задание: позвоните Петрову М.И. и пригласите его на прием к руководителю организации, однако помните, что жизнь полна неожиданностей и ситуация может измениться.

Ситуация 2.

Начальник отдела кадров фирмы «Гарант» Кузьмин А.В. ушел на пенсию. Директор фирмы и его заместитель, курирующий этот отдел, были не совсем довольны работой Кузьмина Н.В. По их мнению, тот был чрезвычайно мягким начальником

В условиях конкуренции роль отдела существенно возросла. В связи с этим возникла необходимость разработки программы развития персонала фирмы. В отдел назначается новый начальник отдела Романов О.М., ранее работавший в родственной фирме заместителем начальника отдела кадров, проявивший себя хорошим организатором.

Руководство фирмы понимало, что некоторые работники отдела по квалификации выше нового работника, но считали, что их совместная деятельность приведет к существенному улучшению работы. Однако это вызвало возникновение конфликтной ситуации в отделе. Начальник отдела кадров Романов О.М. по телефону сообщил о создавшейся конфликтной ситуации директору фирмы Попову А.С. и попросил его дать ему совет, как поступить в этой ситуации.

Задание: Позвонить Попову А.С., изложить конфликтную ситуацию, сложившуюся в отделе, и попросить совета, как поступить в этой ситуации.

Практическая работа № 19: Планирование рабочего времени.

Цель: приобретение навыков рационального распределения профессиональных задач в период рабочего времени; эффективного планирования рабочего дня секретаря руководителя.

Пояснение к работе

Планирование рабочего времени секретарем осуществляется ежедневно исходя из планов деятельности руководителя на соответствующий период времени.

Важнейшая задача секретаря – разгрузка руководителя, помощь в рациональном распределении такого ресурса, как время.

При планировании рабочего дня выделяют следующие типы задач:

1 шаг. Жесткие задачи – это события, имеющие срок начала и окончания; дела, которые необходимо сделать именно в это время (например, провести тренинг с 8 до 10).

2 шаг. Гибкие задачи – дела, которые необходимо сделать в течение дня, не имеющие критичного срока начала, это список дел на сегодня (например: написать статью, сделать методичку и т.д.).

3 шаг. Приоритетные задачи, которые необходимо выполнить в первую очередь, следует выделить (подчеркиванием, цветом). С них необходимо начинать выполнение «гибких» задач. Таковыми задачами могут быть:

- *уточняющие* (задачи, которые организуют рабочий распорядок для себя и подчиненных);

- *безотлагательные* (ключевые для рабочих процессов);

- *направленные на стратегические цели.*

4 шаг. Бюджетлируемые задачи – это задачи, являющиеся крупными по своему объему, наиболее приоритетные, не предусматривающие жесткого времени для их исполнения, но требующие большого временного ресурса (подготовиться к докладу – 4 часа).

5 шаг. Если в ходе дня есть свободное время между «жесткими» задачами, его необходимо заполнять. Заполнять это время следует, начиная с *приоритетных задач.*

Примерный перечень профессиональных задач рабочего времени секретаря

I. Первая половина рабочего дня

Прийти на работу за 30 минут до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), составить или уточнить план на предстоящий день.

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя. По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам по корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять взвешенное решение.

Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях.

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день (и желательно на следующий).

Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня).

Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

II. Вторая половина дня

Продолжить работу с посетителями и посредством телефона.

Собрать и подготовить для подписи исполненные документы.

Доложить руководителю о проделанной работе, взять у руководителя отобранные им документы.

Обработать и отправить исходящие документы адресатам.

Наметить мероприятия на следующий день.

III. Конец рабочего дня

Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий.

Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией и материалами.

Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

- знать профессиональные задачи секретаря;
- уметь рационально распределять рабочее время, учитывая задачи различных категорий сложности.

ЗАДАНИЕ:

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. В конспекте составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала:
8.30-9.00;
9.00-10.00;

10.00-12.00;
12.00-13.00;
13.00-14.00 – обед;
14.00-15.30 - совещание;
15.30-17.00;
17.00-17.30.

При составлении плана, необходимо руководствоваться примерным перечнем профессиональных задач рабочего времени, учитывать срочность и важность планируемых задач.

3. Подготовить форму отчета о проделанной работе.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Практическая работа № 20: Семинар «Формы представления информации» (аннотация, реферат):

Цель: Изучить наиболее распространенные способы представления информации

ЗАДАНИЕ:

Организуется и проводится семинарское занятие.

Назначение – организовать индивидуальную и групповую мыслительную деятельность для обсуждения следующих вопросов:

Вопрос 1. Копии документов

Вопрос 2. Выписки

Вопрос 3. Аннотации

Вопрос 4. Рефераты

Вопрос 5. Обзоры

Этапы проведения занятия:

1. Студенты записывают вопросы на отдельных листах. Лучше использовать цветные листы бумаги. Каждому вопросу соответствует свой цвет.

2. Индивидуальный подход. Каждый студент отвечает на пять поставленных вопроса письменно, на отдельном листе бумаги.

3. Представление своего ответа. Каждый участник знакомит аудиторию со своими ответами без детальных комментариев (либо сразу заслушиваются 5 ответа, либо по одному поочередно). Листы сортируются по проблемам.

4. Рефлексия состоявшегося взаимодействия. Определяется отношение к использованной методике.

Практическая работа № 21: Анализ статей периодической печати

Цель: Выявление особенностей отдельных жанров справочной литературы, их поисковых возможностей.

При изучении периодического издания сначала необходимо охарактеризовать его в целом: причины, условия его появления и прекращения, источники информации для публикаций, редакторская политика, финансирование, взаимоотношения с цензурой и др. Информация, необходимая для полного описания издания, может быть получена из источников других видов: законодательства о печати, делопроизводства редакции и государственных учреждений, причастных к выпуску газеты или журнала, документов личного происхождения (мемуаров, дневников, писем издателей, редакторов, цензоров, авторов).

Публикации СМИ имеют особенности, которые следует учитывать при использовании их в качестве исторического источника. Одной из главных является "относительная достоверность" медиаматериалов, обусловленная уровнем их профессиональной подготовки, влиянием на творческий и публикационный процесс различных факторов.

ЗАДАНИЕ:

Методика проведения: Каждый студент получает подборку справочных изданий различного целевого и читательского назначения. Необходимо внимательно ознакомиться с каждым предложенным изданием, дать его библиографическое описание, охарактеризовать по предложенной схеме:

- Тип издания, целевое и читательское назначение.
- Примерный объем издания (количество понятий, отсылок, статей и т.п.).
- Структура издания: составные части, способ расположения материала в основной части (систематический, логический, алфавит словарных статей).
- Степень полноты раскрытия материала (использование в справочном издании статей-справок, статей-обзоров, статей-толкований, статей-отсылок).
- Содержание (характеристика) приводимой в словарных статьях информации (объяснение термина; биографические данные о персоналии; отсылка к другой словарной статье; ссылка на статью, связанную по содержанию с рассматриваемой словарной статьёй и т.п.)
- Наличие и характер наглядного сопроводительного материала (карты, таблицы, схемы, чертежи, иллюстрации). В каких случаях используется тот или иной сопроводительный материал.
- Состав справочно-методического аппарата издания (предисловие, вступительная статья, вспомогательные указатели, приложения).
- Библиографическая оснащенность издания, оформление библиографических списков.

Перечень видов периодических изданий для анализа:

1. Журнал «Справочник секретаря и офис менеджера». Издатель: ЗАО «МЦФЭР». (Международный центр финансово-экономического развития).
2. Журнал «Секретарское дело». – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом».
3. Журнал «Делопроизводство» - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез».

Практическая работа № 22: Ролевая игра «Подготовка материала для доклада» (работа с текстом, составление плана, написание текста выступления, выступление)

Цель: Расширение и углубление знаний в предметной области, развитие умений и навыков эффективного взаимодействия как со студентами в малой рабочей группе, так и с аудиторией.

Игра проводится в четыре этапа.

На первом этапе студенты подготавливают тематику доклада, анализируют подходящую информацию.

На втором этапе студенты составляют план доклада. Определяют цель, задачи, основную часть, заключение.

На третьем этапе оформляют текст доклада в электронном виде и подготавливают презентацию по теме доклада.

На четвертом этапе студенты, работая в малых группах (4–6 человек), заслушивают доклады, оценивают их и выбирают лучший доклад, к докладу оформляют презентацию, формулируются уточняющие вопросы как репродуктивного, так и продуктивного характера. Затем формируется программа конференции, состав жюри. Организуются выступления докладчиков, обсуждается содержание докладов, затем жюри подводит итоги и определяет лучшие выступления.

Результаты занятия оформляются в виде протокола, где фиксируются результаты всех участников.

Правила игры. Для реализации запланированного мероприятия необходимо выполнение следующих рекомендаций:

1) Тексты выступлений формировать в соответствии с требованиями к структуре доклада: вступление – определение цели; основная часть – раскрытие содержания с приведением примеров, фактов, аргументов; заключение – выводы и рекомендации.

2) Для докладов использовать информацию ранее подготовленных тематических рефератов.

3) Продолжительность выступления ограничивается регламентом и определяется предварительной подготовкой (домашнее задание) – 3–5 минут.

4) Выступление должно сопровождаться презентацией.

5) Оценку работы студентов осуществляет группа экспертов (жюри) – взаимооценка. Выступления оцениваются по 5-ти бальной системе

Практическая работа № 23: Технические функции в составе секретарского обслуживания.

Цель: изучить правила работы с офисной техникой

Обучающийся должен знать:

- Правила работы на офисной техникой
- Технику безопасности при работе с офисной техникой

Обучающийся должен уметь:

- Правильно работать с офисной техникой

Инструктаж по ТБ и ОТ при работе с офисным оборудованием

1. К лабораторной работе допускаются студенты, прошедшие инструктаж по техники безопасности и получившие допуск.

2. Перед началом работы необходимо произвести:

- визуальный осмотр оргтехники;
- проверку комплектности оборудования;
- проверку внешним осмотром исправности шнура;
- проверку правильности подсоединения периферийных устройств.

Просмотреть на какое напряжение рассчитано оборудование, и на сколько Вольт рассчитана розетка. Должно быть соответствие.

3. Во время работы:

- поддерживать порядок на рабочем месте;
- выполнять только ту работу, для которой предназначено оборудование;
- при обнаружении неисправности офисной техники, или воздействию на работающего с ним, хотя бы слабого тока, работу немедленно прекратить и предупредить преподавателя.

4. При работе запрещается:

- оставлять включенную технику без надзора.
- уступать место лицам, не имеющим права работать за ним.
- ударять по оргтехнике.
- дергать за подводящий провод для отключения.
- ставить на оборудование посторонние предметы.
- производить ремонт офисной техники.
- очищать от грязи и пыли приборы, находящиеся под напряжением.

5. По окончании работы:

- завершить работу в прикладных программах;
- отключить периферийные устройства и ПК;
- вынуть вилку из розетки.
- привести в порядок рабочее место.

- отключить электропитание кабинета.
- 6. В аварийных ситуациях:
 - Во всех случаях обнаружения обрыва проводов питания, повреждений оборудования, появления запаха гари немедленно отключить питание и сообщить об аварийной ситуации своему руководителю
 - При обнаружении человека, попавшего под напряжение немедленно отключить электропитание и освободить его от действия тока, оказать доврачебную помощь и вызвать скорую медицинскую помощь по телефону 030.
 - Если в кабинете произошел пожар, возникший от электричества, необходимо обесточить кабинет и срочно позвонить в пожарную службу 010.
- 1. Объяснить устройство и панель управления копировального аппарата.
- 2. Следуя руководством по эксплуатации аппарата и функциональным возможностям копировального аппарата Canon MF3228 создать:
 - копию документа формата А4 (Приложение 1);
 - копию документа с А5 →А4, А4→А5 (Приложение 2);
 - копию документа двух страниц на одном листе;
 - копию части документа, увеличенную на 200%.
- 3. Подготовить ответы на контрольные вопросы (устно).

Контрольные вопросы

1. В чем может быть причина, застревания бумаги в копировальном аппарате?
2. Как достать замятую бумагу из аппарата?
3. Как создать двухстороннюю копию документа?
4. Требования к качеству бумаги, предъявляемые для копира.
5. Что делать, если:
 - копировальный аппарат не включается, не горит зеленый индикатор, расположенный рядом с клавишей старт?
 - на копиях появляются посторонние полосы, линии, отметки или пятна?

Практическая работа № 24: Анализ деловых бесед (отрывки из кинофильмов).

Цель: Научить студентов применять приёмы деловой беседы в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций.

Деловые беседы — это когда две стороны обсуждают одно дело, чтобы каждая получила то, что ей нужно. При этом у обеих сторон есть право отказаться.

Лучше всего изучать деловые беседы по романтизированным образам из фильмов — потому что кинорежиссёры показывают такие беседы вкусно и выпукло.

Заключение сделки в фильме «Порочная страсть»

Ситуация: Мультимиллиардер Роберт проводит неудачную сделку через свой инвестиционный фонд. Из-за этого приходится подделать отчётность, чтобы скрыть убытки. Пока обман не вскрылся, он должен срочно продать фонд предпринимателю Джеймсу.

Роберт: Вы все посылаете людей ко мне в офис, изучать документы.

Джеймс: Чтобы они ознакомились.

Роберт (иронизирует): Да. И дела мои так запутаны, что вы не можете заключить сделку.

Джеймс: Вы помните, каково быть на нашем месте — всё идёт чуть медленнее, к тому же вся эта путаница с аудитом не облегчает дела.

Роберт (нападает): Да пошёл ты. Ты пришёл ко мне, а не я пришёл к тебе.

Джеймс: По-моему, это неудачное начало.

Роберт (подчёркивает превосходство): Нет-нет-нет, забудь об этом. Забудь о сделке, наплевать на неё. У меня очень неплохой, нет, процветающий бизнес. Его

доходность составляет пятнадцать и четыре десятых процента, приблизительно пятьсот восемьдесят три миллиона долларов от деятельности, которой у тебя нет и которая тебе нужна, поэтому ты и пришёл ко мне. У тебя, с другой стороны, есть зарплата, восемнадцать миллионов. И чего ты добился? Курс акций падает, доходность отрицательная. И что получается? Ты также потерял примерно три с половиной миллиарда на инвестициях, так нафига ты мне такой нужен?

Джеймс: Давай успокоимся...

Роберт (рисует картину упущенной выгоды): Давай знаешь что сделаем? Мы выпустим пресс-релиз сейчас же, что сделки не будет и никогда не было, и ты не покупаешь «Олд Хилл», и ты не купишь «Квантум», и ты ничего не купишь. Ты — случайный посетитель. Я буду продолжать радоваться своим заработкам, и пока я буду воспарять на своих роскошных крыльях к следующему успешному предприятию, твои акции подешевеют ещё на несколько баксов из-за неправильной оценки возможного приобретения. И это непременно скажется на сроках твоего контракта.

Джеймс: Твоя цена слишком высока!

Роберт встаёт и начинает уходить): хорошего дня, Джеймс.

Джеймс: 400.

Роберт: 550.

Джеймс: 450.

Роберт (угроза): 525, не меньше. Да или нет? Если нет, никаких переговоров, всё пойдёт в мусорную корзину.

Джеймс: Идёт.

(Роберт начинает писать на обороте постера. Так он закрепляет договорённости без возможности обдумать и отказаться, пока Джеймс под действием эмоций.)

Джеймс: Что ты делаешь?

Роберт: Договор.

Джеймс: Ты шутишь?

Роберт: Вовсе нет, всё серьёзно. Подпиши.

Джеймс: Я пришлю набросок пресс-релиза. Всё нормально?

Роберт: Всё отлично. Скажи, сколько ты был готов заплатить мне?

Джеймс: 600. А на сколько бы ты согласился?

Роберт: 475

Джеймс: Мы заключили выгодную сделку.

Роберт: Вообще-то я солгал, я бы взял 400.

Выживание информации в фильме «Охотник с Уолл-Стрит»

Ситуация: Дейн хэдхантер, его задача — перекупать ценных сотрудников из других компаний. Ему обещают повышение, если он обгонит коллегу по показателям. Проблема в том, как пробиться с предложением к ценным сотрудникам — управляющим и директорам: они не ждут предложений.

Секретарша: Доброе утро, автомобильный завод «Империал», Дотти, слушаю вас.

Дейн: Я тот, кем представлен, это Джонни Кобра, Дот. Как зовут вашего управляющего?

Секретарша: Простите, но это против политики компании — разглашать имена работников. Какой у вас вопрос?

Дейн (жёсткое нападение, основанное на стрессе, угрозах, обмане и чувстве вины): Какой у меня вопрос, Дотти? Я сейчас на заводе «Ниссан». Тут производство встало так, что влетит мне в девяносто штук в минуту, потому что ваш отдел контроля решил, что может на полном ходу вогнать мне в глотку самосвал дерьма.

Секретарша: Вам сейчас нужно поговорить с мистером Рейберном, я...

Дейн: Имя! Имя его, Дотти.

Секретарша: Томас, так его зовут.

(Хэдхантер получил имя и фамилию управляющего)

Дейн (Располагает к себе): Дотти, спокойно, вдохните глубже и купите себе шоколадку, вы отличный работник.

Секретарша: Ладно, спасибо, мистер э-э-э... кажется, Кобра?

Дейн (переходит к панибратству, располагая к себе): Для вас Джонни. Дот, скажите, какой этот Том? Молод, стар, рослый, низкий, спортсмен или эрудит, что он за фрукт?

Секретарша: Я знаю, что Томми любит играть в гольф, он работает здесь примерно три года, возможно я не всё...

Дейн: Ооо, не до сплетен, Дот, босс насаждает. Давайте, соединяйте.

(Так с помощью жёсткого наезда и лести Дейн получает контакт управляющего и уже прорывается к нему на линию. Секретарь соединяет.)

Дейн: Дейн Дженсен, спасибо, что ответили.

Управляющий: Стойте-стойте-стойте, не теряйте ваше время, я пока не готов что-либо менять. Сейчас всё у всех хреново, и я своей работе рад. Короче, у меня по горло дел, так что прости...

Дейн (шок и интрига): Мать твою за ногу, как же мой человек на ваш счёт ошибся.

Управляющий: Простите, а он кто?

Дейн (манипуляция статусом и лесть): Это не звонок наугад, Том. Мне сообщил мой тайный источник, что, конечно, в гольфе вы как корова на льду, но вы один из лучших управляющих на юге. А ещё он сказал, что хотя в империи вы всего три года, прежде чем отказаться, у вас хватит ума выслушать, что я вам предложу.

Управляющий: Так вы охотник за головами?

Дейн: Да, охотник за головами, и он идёт к вам.

Ну и что, Кинжал?

Несколько мыслей:

Это художественный вымысел. Все эти блестящие диалоги случились не спонтанно — их в муках рожали сценаристы, а потом вылизывали редакторы. На площадке эти диалоги разыгрывали по памяти профессиональные актёры, которые умеют делать красиво в кадре.

В жизни такие искромётные беседы случаются крайне редко. Поэтому не стоит заходить на встречу с таким же задором, как вы видите в кино. В жизни это бы выглядело как цирк и вызвало бы чувство стыда.

Редкий шанс представляется нам — увидеть ситуацию с двух сторон, узнать мотивы двух людей, понимать суть конфликта. В реальных переговорах часто мы не можем посмотреть на ситуацию со стороны, находясь внутри — мы либо накручены ситуацией и видим всё искажённо, либо просто не видим намерения другой стороны. Наслаждайтесь тайным знанием.

Бегите. Заметив за столом переговоров какие-то из этих приёмчиков, будьте уверены: с вами пришли не договариваться; вас пришли побеждать.

Практическая работа № 25: Разработка и оформление текста приглашения на совещание.

Цель: научиться составлять приглашение на совещание

При написании письма-приглашения пользуются стандартными правилами деловой переписки. Нужно применять официально-деловой стиль речи, не включать в текст разговорные выражения. Особое внимание требуется уделить грамотности: не должно быть орфографических, пунктуационных и других ошибок. Важно также проверить текст на наличие двусмысленных конструкций.

Бланки письма-приглашения компания может разработать самостоятельно для различных ситуаций. Законодательно утвержденных форм не существует.

В письме нужно указать такие сведения:

1. наименование органа, проводящего совещание;
2. наименование или ФИО и адрес лица, вызываемого или вызываемых на совещание;
3. место и время проведения совещания;
4. основание для организации совещания;
5. вопросы, планируемые к обсуждению;
6. подпись руководителя, ФИО и контактные данные исполнителя.

Пример приглашения

Сообщаю вам о том, что 14 августа 2023 года в 11 часов 00 минут по адресу г. Ульяновск, ул. Промышленная, д. 11, состоится совещание руководителей филиалов ООО «Приобретение», посвященное организации дистанционной работы сотрудников Общества в период пандемии коронавирусной инфекции.
Повестка прилагается.

Вручается письмо-вызов на совещание либо лично под подпись, либо направляется по почте.

ЗАДАНИЕ:

Оформить приглашение по образцу.

Практическая работа № 26 Документирование подготовки, хода и решений совещания.

Цель:

- формирование представления об организации и проведении организационно-технических мероприятий по подготовке совещания;
- приобретение навыков составления и оформления полных протоколов.

Пояснение к работе

Деловое совещание – наиболее распространенная форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов, основным элементом которой является дискуссия.

Такие совещания имеют повестку дня, участники оценивают состояние дел, делятся информацией, обсуждают вопросы повестки, принимают по ним решения, распределяют обязанности и согласовывают свои действия.

Цель любого совещания – поиск объективного решения.

Подготовка и проведение совещания с большим количеством участников

Подготовка к большим совещаниям или заседаниям начинается за 1,5 - 2 недели до проведения.

Секретарь совместно с руководителем:

1. *Определяют тему, цель совещания и состав участников.*
2. *Уточняют дату, время и место проведения совещания.*
3. *Составляют повестку дня, списки участников и докладчиков.*
4. *Составляют текст приглашения.*

Типовой текст приглашения включает:

- ФИО приглашаемого;
 - название организации;
 - характер совещания;
 - время (следует указать продолжительность совещания);
 - дату и место его проведения;
 - рассматриваемые вопросы. Подписывает приглашение руководитель.
5. *Оповещение участников и рассылка приглашений.*

6. *Уточнение списка участников.* За 5-6 дней до начала совещания секретарь проверяет список участников.

7. *Подготовка материалов для рассмотрения на совещании* (основного сообщения, справочно-информационных материалов, проекта решения). Большое значение имеет своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов, намечаемых для коллегиального обсуждения.

8. *Организация рабочей группы совещания и распределение обязанностей.* По перечню работ создается рабочая группа, распределяется, кто из сотрудников какую работу выполняет, и на каком этапе.

9. *Определение финансовых расходов:* аренда помещения, канцтовары, вода и т.д.

10. *Проведение организационных мероприятий:* размещение участников; заказ гостиницы и транспорта; организация культурно-массовых мероприятий; закупка канцелярских принадлежностей, воды, цветов; встреча, регистрация участников; техническое обслуживание совещания.

Обслуживание совещаний

В обслуживание совещания входит:

- 1) Встреча участников совещания.
- 2) Регистрация участников совещания.
- 3) Контроль за временем ведения совещания.
- 4) Документирование совещания.
- 5) Принятие решения.

Во время проведения совещания, секретарь совещания документирует ход обсуждения вопросов повестки дня, голосование и принятые решения.

После окончания совещания, не позднее трехдневного срока, секретарь обязан оформить протокол в соответствии с правилами оформления служебных документов.

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

– знать порядок подготовки и проведения больших совещаний; организацию обслуживания совещаний;

– уметь составлять приглашение на совещание, оформлять протоколы в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

ЗАДАНИЕ:

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Составить и оформить текст приглашения на совещание.

3. Составить и оформить протокол совещания, в соответствии с правилами оформления служебных документов.

4. Дополнить недостающие реквизиты, использовать следующие данные:

Председатель: Кузьмин С. В. - начальник территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Секретарь: Кошельняк О. В. - и.о. ведущего специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости

Присутствовали:

Иванов Ю. П. - начальник отдела ФГУ «Земельная кадастровая палата г. Иваново»;
Гончаров Б.Г. - директор МУП «Градостроительство»;

Платонов А. А. -директор «138 Экспедиция»; Николаев М. А. -директор ОАО

«Земельный кадастр»; Мартыненко Д. Н. - директор ООО НПП «Аршин»;
Паймин В. А. - начальник отдела МУ «Земельное управление»;
Токмолаева Л. И. - директор ООО НПП «Инженер», ООО НПП «Землемер»; Михеев В. А. - директор ООО НПП «Румб»;
Афанасьев С. В. - директор ООО «Земля»; Марков С. В. - инженер МУП «БТИ и ПЖФ»; Антонова Л. А. - директор ООО «Координат»; Карпов В. В. - директор ООО «Геосфера»; Иванов В. Н. - директор ООО «Гипрозем»;
Алексеев Б. В. - главный специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;
Исмаилов Р. В. - и.о. главного специалиста территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости;
Ильин Н. В. - ведущий специалист территориального отдела по г. Иваново Управления Роснедвижимости.

Повестка дня: Выполнение землеустроительных работ на территории г. Иваново.
Слушали:

Кузьмин С. В. - отметил, что у подрядных межевых организаций г. Иваново возникают проблемы, связанные с прохождением землеустроительных (межевых) дел.

Выступили:

Токмолаева Л.И. - предложила о сокращении времени прохождения межевых дел, так как, межевые дела относят в УАиГ для того, чтобы получить перечень документов, устанавливающих особый режим использования земель. УАиГ не возвращает межевые дела до тех пор, пока землепользователь (заказчик) не оплатит градостроительное заключение. То есть дела «лежат» минимум месяц. Почему-то город очень долго согласовывает по сравнению с территориальным отделом по г. Иваново, у вас нет задержек.

Михеев В.А. - полностью подтвердил.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что без градостроительного заключения в УАиГ ни одно межевое дело не будет проходить. Также отметил, что не решен вопрос об охранных зонах, даже за каталоги координат приходится платить в МУП «Градостроительство».

Николаев М.А. - отметил, что электронная база данных о земельных участках по г. Иваново (МУ «Земельное управление») отличается от единого государственного реестра земель (ФГУ «Земельная кадастровая палата - Иваново»). Получается так, что есть данные в ФГУ «Земельная кадастровая палата», но того нет в МУ «Земельное управление» и начинаются проблемы, «лежат» дела месяцами.

Мартыненко Д.Н. - подтвердил, что в МУ «Земельное управление» забывают каждую точку, а это затягивает время.

Кузьмин С.В. - сказал, что нужно ссылаться на базу данных ФГУ «Земельная кадастровая палата».

Николаев М.А. - сказал, что МУ «Земельное управление» ссылаются на материалы инвентаризации, а это старые данные. Пусть они свою базу данных оставят как архив и начнут по новому.

Карпов В.В. - отметил, проблема такая давно стоит, надо принять волевое решение, подгонять материалы по каталогам координат нельзя, ведь возникают ошибки.

Николаев М.А. - отметил, страдает заказчик, ведь по закону все решается через суд. А он нам денег заплатил, и мы должны теперь отвечать за то, в чем не виноваты.

Токмолаева Л.И. - сказала, бывает так, что промежевали участок, получили техусловия, утвердили межевое дело, сдали описание в ЗКП и выясняется, что другой промежеванный участок. Что нам делать, нам дают отказ.

Иванов Ю.П. - отметил, выдадим сведения, на который предоставлен участок.
Кузьмин С.В. - сказал, приносите каталоги координат, внесем изменения.

Токмолаева Л.И. - согласилась.

Кузьмин С.В. - хотел обратить внимание, что в МУ «Земельное управление» можно сдавать акт согласования границ земельного участка, схему границ земельного участка и каталоги координат, а также копии правоустанавливающих документов, то есть, все межевое дело можно не сдавать. Акт согласования границ земельного участка можно писать от руки, если где-то ошиблись, то зачеркнуть и написать верное. Также в карте (плане) земельного участка не должны быть подчистки, помарки и исправления. Как сказано в методических рекомендациях по проведению межевания объектов землеустройства лица, права которых могут быть затронуты при проведении межевания (собственники земельного участка, землевладельцы, землепользователи и арендаторы, соответствующие органы государственной власти и (или) органы местного самоуправления), не позднее, чем за 7 календарных дней извещаются о времени и месте проведения межевания. При неявке на процедуру согласования границ, то, в течение 30 календарных дней направляются повторные уведомления. В случае повторной неявки составляется акт, затем приносите в Территориальный отдел по г. Иваново на утверждение. На счет проектов границ, особенно касается МУП «Градостроительство», неприглядно сделаны графически. Возьмите в пример такие организации как ООО НПП

«Инженер», ООО «Земля» - все аккуратно, приятно работать. ОАО «Земельный кадастр» пишет от руки, тоже красиво и аккуратно. Ведь документы запрашивают в суд, а они в таком виде. Когда делаете проект грани, выясняйте, чьи здания, где проезжая часть и т.д. При условиях юридической достоверности и нормального качества землеустроительных дел не будет проблем в согласовании или утверждении. Наши исполнители все досконально проверяют, если не понятно - объяснят. Показывайте наши замечания своим исполнителям, ведь бывает, что допускают одни и те же ошибки.

Решили:

Сократить время прохождения землеустроительных работ в г. Иваново, выяснить все вопросы, связанные с УАиГ, МУП «Градостроительство» и МУ «Земельное управление».

Председатель С. В. Кузьмин. Секретарь О.В. Кошельняк.

5. Подготовить форму отчета.

6. Подготовить ответы на контрольные вопросы

Практическая работа № 27: Семинар «Этикет встреч и переговоров».

Цель: практическое обучение деловому протоколу, бизнес-этикету, навыкам деловых коммуникаций, системе управления деловым имиджем.

ЗАДАНИЕ. Подготовить доклады на темы:

– Подготовка к встрече деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация культурной программы.

– Подготовка и проведение деловых переговоров. Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Кофе - пауза. Подача кофе – правила и особенности сервировки. Чай на «Кофе – паузе» - рекомендуемые сорта чая.

– Протокольное угощение на переговорах высокого уровня. Вода на столе для переговоров. Протокольные требования к подаче угощений. Горячие напитки. Время подачи и очередность. Появление службы сервиса в помещении для переговоров. Сервировка подноса. Сервировочная тележка. Нюансы сервисного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу.

– Виды официальных приемов в России и за рубежом. Составление списка

приглашенных. Одежда на приемах. Культура поведения за столом. Правила рассадки гостей. Культура еды и питья. Тосты.

– Предметы сервировки. Назначение и правила использования столовых приборов. Что необходимо иметь в офисе для профессионального сервиса.

– Правила сервировки.

–

Практическая работа № 28: Семинар «Подготовка, проведение и этикет официальных приемов».

Цель: научиться осуществлять работу по подготовке и проведению официальных приемов.

Официальные приемы очень важны как для развития деловых отношений, так и для установления дружеских связей между руководителями и подчиненными.

Основной целью таких приемов является налаживание контактов, а также обмен мнениями и информацией в неофициальной обстановке. При этом еда и напитки, как правило, второстепенны. От правильной организации приема зависит очень многое.

Хорошая дипломатия поможет извлечь много полезного для себя из этих встреч.

Официальные приемы имеют свои традиции. Со временем установились определенные виды как деловых, так и светских приемов, выработались особые правила этикета, которых участники подобных мероприятий должны придерживаться.

Официальные приемы могут быть как деловыми, так и светскими. Деловые приемы устраиваются обычно по случаю открытия представительства фирмы, презентации товаров, годовщины какого-нибудь события, симпозиума, конференции, а также в честь находящейся в стране делегации из другой страны.

Прием может быть устроен и для налаживания деловых контактов.

На официальные приемы приглашаются люди, занимающие определенное положение в обществе. На деловые приемы приглашаются, как правило, главы или члены правительства, дипломатические представители иностранных государств, деятели науки, культуры и т. д.

Основными видами официальных приемов являются: завтрак (Lunch), обед (Dinner), обед-буфет (Buffet Dinner), ужин (Supper), а-ля фуршет, коктейль и небольшие приемы – кофейный или чайный стол. Различные комбинации основных видов образуют такие, как ужин после театра, пикник, фондю, барбекю, пивной стол, различающиеся друг от друга методами организации.

Официальные приемы по времени проведения делятся на дневные и вечерние. В соответствии с формой обслуживания приемы могут быть с рассаживанием за столом или без него.

Самыми почетными видами приемов являются завтрак, обед и ужин. Каждый из этих приемов, как правило, состоит из двух частей. Сначала встречают и приветствуют приглашенных, гости знакомятся друг с другом, общаются между собой, ведут частные и общие беседы. Гостям сообщают о предназначенных им местах за банкетным столом, предлагают аперитив. Слово «аперитив» в переводе с французского означает «вызывающий аппетит». Затем проходит банкет, обычно он проводится за столом с полным обслуживанием.

Большинство правил этикета и поведения на официальных приемах пришли из дипломатической практики.

Задание 1. Расскажите о правилах приема подготовки официальных приемов и оформите приглашение для гостей.

Задание 2. Укажите поводы проведения официальных приемов.

Задание 3. Расскажите о нормах делового этикета на официальных приемах

Практическая работа № 29: Подготовка и проведение презентаций.

Цель: формирование умения планировать и проводить презентации.

Основные этапы подготовки и проведения презентации. В связи с развитием информационных технологий, появлением прикладного программного обеспечения и проектора в настоящее время целесообразно использовать для сопровождения выступлений, докладов, защит мультимедийное сопровождение. Подготовка и показ иллюстративного материала в виде презентации сочетает все необходимые моменты по организации качественного сопровождения выступления докладчика, включая звук, видео и анимацию.

Под презентацией подразумевается передача или представление аудитории новой для нее информации, т.е. в общепринятом понимании презентация – это демонстрационные материалы для публичного выступления. Электронная презентация – это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов.

К достоинствам электронной презентации можно отнести:

– последовательность изложения. При помощи сменяющихся – слайдов легко удержать внимание аудитории;

– возможность воспользоваться шпаргалками. Презентация это не – только то, что видит и слышит аудитория, но и заметки для выступающего - как расставить акценты, о чем не забыть;

– мультимедийные эффекты. Слайд презентации – это не просто – изображение, в нем могут быть элементы анимации, аудио- и видеофрагменты;

– компактность и транспортабельность. Диск (флэш-карта) с – презентацией гораздо компактнее рулона плакатов, при этом файл презентации можно легко переслать по электронной почте или опубликовать в Интернете.

Мультимедийная презентация – это подготовка материала с использованием технических средств и программного обеспечения.

Преимущества мультимедийной презентации заключаются в том, что она позволяет одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Чередование или комбинирование текста, графики, видео и звукового ряда позволяет донести новый материал в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме.

Наглядность – это ключевой аргумент использования мультимедийных презентаций. И лучше всего он выражается расхожей фразой: «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать», или даже прочесть.

От возникновения идей до их осуществления проложен большой путь. Хорошие идеи очень редко сами прокладывают себе дорогу. Сегодня, как никогда ранее, важно представить свои идеи, предложения, продукты, достижения, самого себя, другими словами, донести и показать их другим.

Наиболее распространенными являются презентации на следующие темы:

- презентация предприятия;
- презентация проекта (например, дипломного проекта, проекта на конкурс);
- презентация текущих и конечных результатов стажировки (обучения);
- презентация самого себя.

Отличительной особенностью презентации является ее интерактивность: сообщение делается в режиме диалога с участниками.

Каждое деловое общение предполагает точное формулирование целей, которые должны быть достигнуты. Эти цели могут быть обобщены в следующем виде:

- мотивировать (побудить) кого-либо к рассмотрению того или иного вопроса, принятию решения или выполнению действий;
- убедить кого-либо (поставщика, потенциального партнера, клиента, др.) в реальности, значимости, потенциальном успехе и т.д. вашего предложения;

- проинформировать о чем-либо потенциально или реально заинтересованную сторону.

Таким образом, презентация призвана способствовать созданию наиболее благоприятных условий для достижения максимально конкретных результатов, соответствующих ее целям.

Каждая презентация живет своей жизнью, ее эффективность определяется конкретной ситуацией. Тем не менее, вероятность успеха возрастет, если вы будете следовать основным принципам коммуникации:

1. Планирование. Вы, как отправитель информации, должны четко знать, кто будет получателем информации и представлять себе ответы на вопросы: что? кому? где? когда? для каких целей?

2. Структурирование. Вам необходимо определить приоритеты, подчеркивать и выделять главные темы и аспекты передаваемой информации.

3. Постановка проблемы. В начале своего информационного сообщения вы должны будете сделать введение в тематику выступления. Это позволит получателю быстрее почувствовать проблему и лучше понимать контекст, во избежание неточной интерпретации информации.

4. Обобщение и повторение. Вам следует периодически обобщать и повторять основные положения передаваемой информации, помогая получателю лучше структурировать материал, а также, при возможности, ставить промежуточные уточняющие вопросы.

5. Изложение фактов. Передаваемое вами сообщение должно базироваться на фактах, а не на мнениях. Сообщение должно иметь четкую логическую форму, а не расплывчатую структуру.

6. Учет специфики получателя. При подготовке и передаче сообщения должны учитываться язык и терминология, принятые у получателя, его уровень и характер знаний, и квалификация.

7. Контроль коммуникации. Разные получатели по-разному реагируют на одно и то же сообщение. Поэтому необходимо гибкое реагирование и изменение передаваемой вами информации, ее структуры и характера. Она должна быть приближена к специфике получателя.

8. Выбор правильного канала передачи информации. Канал передачи должен соответствовать характеру передаваемой вами информации и специфике получателя сообщения.

9. Выбор правильной формы представления информации (кодирования).

Задание I. Определите структуру презентации. Кратко охарактеризуйте каждый из этапов презентации:

1. Определение цели или целей презентации и их приоритетов;
2. Основной замысел презентации;
3. Разработка сценария (программы) презентации.

Задание II. Продумайте и оформите программу (сценарий) любой презентации, выставки, мероприятия.

Практическая работа № 30 Документальное оформление командировок, обработка материалов и составление отчета.

Цель:

- формирование представления об особенностях подготовки служебным командировкам и порядке оформления документов;
- приобретение навыков заполнения унифицированных форм № Т-9 и Т-9а.

Пояснение к работе

Служебной командировкой является поездка работника по распоряжению работодателя на определённый срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы (ст. 166 ТК РФ).

Документирование служебной командировки

Документы по оформлению командировки:

1. Приказ (распоряжение) о направлении отдельного работника в командировку (УФ № Т-9) или группу работников (УФ № Т-9а).

2. Авансовый отчёт (форма АО-1).

Первым документом является проект приказа (распоряжения) о направлении в командировку отдельного работника или группу работников – заполняется сотрудником кадровой службы, подписывается руководителем организации или уполномоченным им лицом. В приказе (распоряжении) о направлении в командировку указываются: фамилия, имя, отчество работника; структурное подразделение; должность (профессия) командируемого; место назначения; цель; время командировки.

После подписания приказа (распоряжения), приказ регистрируется в журнале.

Авансовый отчёт составляется командированным (подотчётным лицом) и работником бухгалтерии в одном экземпляре. На оборотной стороне формы записывается перечень документов, подтверждающих произведённые расходы. Проверенный авансовый отчёт утверждается руководителем организации или уполномоченным лицом и принимается к учёту.

Авансовый отчет составляется по возврату работника из командировки.

План подготовки командировки

I. Согласовать с руководителем:

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.

2. Список сопровождающих сотрудников (фамилии, имена, отчества, занимаемые должности).

3. Оплата проезда и проживания.

4. Необходимость оформления визы.

5. Способ передвижения (самолёт, машина, поезд), удобное время прибытия/отправления, форма оплаты билетов.

6. Бронирование мест в гостинице (уточнить: уровень гостиницы, тип бронируемого номера, форму оплаты – наличные, кредитные карточки, безналичный расчёт).

7. Предварительная программа пребывания:

если запланировано совещание (дата и время проведения, предварительный список участников, необходимость подготовки рекламных или информационных материалов);

–если запланирован приём в ресторане (дата и время проведения, предварительный список приглашённых гостей, вид одежды);

–если запланирована культурная программа (вид программы, дата и время проведения).

8. Контактное лицо приглашающей стороны для координации организационных мероприятий.

II. Согласовать с приглашающей стороной:

1. Даты (день, месяц) приезда/отъезда.

2. Предварительную программу пребывания (запросить/предоставить информацию обо всех официальных и неофициальных мероприятиях, при необходимости внести изменения и уточнения в планы руководителя).

3. Возможность оказания помощи в бронировании гостиницы, встречи в аэропорту, в передвижении по городу (машины с водителем).
4. Специальные пожелания.

III. На основании полученной информации:

1. Проинформировать сотрудников, сопровождающих руководителя, о предстоящей командировке.
2. Отправить документы на получение визы.
3. Забронировать или купить билеты.
4. Забронировать номер в гостинице (отправить информацию о кредитной карточке – номер, срок действия).
5. Заказать транспорт для встречи/проводов.
6. Отметить в расписании руководителя период его отсутствия.
7. Регулярно докладывать руководителю о ходе подготовки визита.

IV. При необходимости:

1. Размножить информационно/рекламные материалы.
2. Заказать дополнительные визитные карточки.

V. Накануне отъезда:

1. Убедитесь в наличии выездной визы.
2. Иметь проверенную информацию о прибытии/отъезде (место, точное время прибытия/отъезда, номера рейсов, убедиться, что билеты выкуплены и доставлены).
3. Иметь окончательный список отъезжающих в командировку.
4. Подтвердить бронирование гостиницы.
5. Иметь утверждённую программу прибытия (убедиться, что выполнены все необходимые заказы, связанные с проведением мероприятий).
6. Определить время и место отъезда (проинформировать водителя).
7. Предоставить сотрудникам компании сопровождающих руководителя в командировке, окончательную информацию о возможных изменениях в программе мероприятия.
8. Составить контрольный список необходимых для поездки личных и служебных документов.
9. Проинформировать руководителя о выполненных работах.

ЗАДАНИЕ:

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.
2. Оформить приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку. Унифицированная форма Т-9 (приложение 9).
3. Подготовить форму отчета.
4. Подготовить ответы на контрольные вопросы.

Содержание отчета

1. Точное наименование и цели практической работы.
2. Используемое учебно-наглядное пособие.
3. Наличие выполненного практического задания в рабочей тетради.
4. Вывод по практической работе.

Контрольные вопросы

1. Что признаётся командировкой?

2. Время пребывания в командировке.
3. План подготовки командировки.
4. Денежные выплаты за период нахождения в командировке.
5. Документирование служебной командировки.

Практическая работа № 31 Референтские обязанности секретаря.

Цель:

- формирование представления об организации работы с основными потоками документов в организации;
- приобретение навыков создания, оформления и регистрации входящих, исходящих писем.

Пояснение к работе

В организации работ с документами главную роль играет регистрация документов.

Регистрация документов – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

Регистрация преследует три цели:

- 1) учет документов;
- 2) контроль за их исполнением;
- 3) информационно-справочная работа.

Общие правила регистрации документов

Регистрации подлежат все документы требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются.

В организации должен быть разработан перечень документов, не подлежащих регистрации. Обычно он оформляется как приложение к инструкции по делопроизводству и обновляется по мере необходимости.

К нерегистрируемым документам обычно относятся:

- все рекламные письма;
- все поздравительные письма и телеграммы, приглашения, программы семинаров, конференций;
- все платные издания;
- информационные материалы.

Все документы должны регистрироваться только один раз.

Внутренние документы должны регистрироваться в день подписания или утверждения.

Входящие документы – в день поступления.

Исходящие документы – в день отправки.

Для внутренних, входящих и исходящих документов ведутся отдельные формы регистрации (журналы) с самостоятельными регистрационными номерами.

ЗАДАНИЕ:

1. Самостоятельно изучить методические рекомендации по проведению практической работы.

2. Практическое задание выполняется в команде, состоящей из двух человек.

2.1 На формате листа А4 (в верхнем правом углу), указать фамилии и инициалы студентов выполнивших задание.

2.2 Каждый студент, от имени своей организации составляет письмо, регистрирует и отправляет в другую организацию (обмениваются друг с другом

письмами). Форма письма с угловым расположением реквизитов (приложение 10).

2.3 Получив письмо необходимо соблюдать все этапы рассмотрения и регистрации.

2.4 Регистрацию писем проводят в журнальных формах: форма журнала регистрации входящих документов (приложение 11); форма журнала регистрации исходящих документов (приложение 12).

Практическая работа № 32: Элементы речевого этикета: приветствие, представление, обращение, знакомство, приглашение, поздравление, прощание

Цель:

1. Знакомство студентов с правилами речевого этикета.

2. Формирование у студентов умение правильно оценивать деловые ситуации.

Ход работы:

1. Обсуждение вопросов.

2. Проигрывание ситуаций.

Построение деловых отношений невозможно без умения общаться.

Соблюдать каноны вежливости и уметь корректно вести беседу важно для создания рабочих отношений. В деловой сфере речевой этикет создает правила, которые объединяют особенности языка и нормы поведения в официальной обстановке.

Этапы делового общения

Правила речевого поведения разделяют деловое общение на 6 стандартных процессов:

1. Приветствие и представление. На этом этапе происходит установление контакта. От верного поведения зависит качество общения дальше. Помимо стандартных языковых формул приветствия клиентов, посетителей речевой этикет предусматривает соблюдение субординации. Здраваться и представляться первым должен младший по званию или возрасту.

2. Диалог. Включает соблюдение официальных канон вежливого общения, корректность по этикету обращения и речевых формулировок.

3. Разрешение конфликтов или проблемных ситуаций. Это навыки работы с возражением, умение вежливо отказать, разрешить спор. Здесь важна обоюдная готовность к конструктивному диалогу.

4. Повседневное взаимодействие. Рутинный процесс общения, регулярных переговоров для продвижения своей компании с клиентами, партнерами, сотрудниками.

5. Невербальное общение. Сюда входят жесты, речевые формулировки, язык тела, установление комфортных для всех участников личных границ. Этикет предусматривает также стандартные проявления внимательности, радушия.

6. Прощание. Завершение общения или встречи. От этого этапа напрямую зависит впечатление от сотрудника или всего предприятия.

Практическая работа № 33: Внешний вид секретаря-мужчины и секретаря-женщины.

Цель: ознакомление с деловым внешним видом женщины и мужчины;

Пояснение к работе

Выступление докладчиков на темы: «Деловой внешний вид женщины», «Деловой внешний вид мужчины».

Практическая работа № 34: Определение профессионального имиджа секретаря.

Цель: соблюдать этические нормы и правила в деловом общении и имидже секретаря.

ЗАДАНИЕ: На основании полученных знаний составьте имидж секретаря.

Опишите внешний вид секретаря;

- цвет и форма одежды
- макияж
- маникюр
- прическа
- обувь
- аксессуары и т. д.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ: выбрать самостоятельно

ХОД ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

- 1) Повтор изученной темы
- 2) Выполнение задания
- 3) Защита в устной форме.

5. ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Андреева В.И., Делопроизводство: организация и ведение дел: учебно-практическое пособие/ В.И. Андреева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2017. – 248 с.
2. Березина Н.М., Лысенко Л.М., Воронцова Е.П., Современное делопроизводство. 3-е изд. –СПб.: Питер, 2017. – 224 с. Ил. – (Серия «Современный офис-менеджмент»).
3. Елизаветина Т., Денисова М., Делопроизводство на компьютере. 3-е изд. – М.: КУДИЦ-ОБРАЗ; СПб.: Питер, 2017. – 300 с.
4. Кузнецова Т.В., Секретарское дело. Изд. 6-е, испр. и дополненное – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом», 2017. – 344 с.
5. Кирсанов М.В., Современное делопроизводство. Учебное пособие. – 4-изд. – М.: ИНФРА -М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2017. – 312 с. – (Высшее образование).
6. Ларьков Н.С., Документоведение: учебное пособие / Н.С. Ларьков. – М.: АСТ: Восток – Запад, 2017. – 427 с.
7. Макарова Н.В., Николайчук Г.С., Титова Ю.Ф. Компьютерное делопроизводство: учебный курс. – СПб.: Питер, 2017. – 411 с.
8. Петров Ю.А., Секретарское дело: настольная книга секретаря-референта / Ю.А. Петров, - М.:Омск – Л, 2017. – 318 с.
9. Пшенок А.В., Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): Учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА – М, 2016. – 256 с.– («Серия» Профессиональное образование).
10. Стенюков М.В., Образцы документов по делопроизводству. (руководство к составлению) –М.: «Приор-издат», 2016. – 176 с.
11. Топчиева И.В., Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя: Учебное пособие / И.В. Топчиева. Под общ. ред. Т.А. Быковой.»: Термика; Москва; 2018. – 312 с.

Дополнительная литература:

1. Дзгоева Ф.О., Образцы приказов по кадрам. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2016. – 312 с.
2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник для вузов /Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Т.И. и др.; Под ред.проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ-ДИНА, 2015. – 359 с.
3. Красавина А.С., Секретарь руководителя организации и делопроизводство. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 104 с.
4. Моисеев Р.Н., Современное документоведение / Р.Н. Моисеев. – М.: АСТ: Восток – Запад, 2017. – 377 с.
5. Непогода А.В., Семченко П.А., Делопроизводство организации: подготовка, оформление и ведение документации (75 образцов основных документов). – М.: Омега-Л, 2017. – 480 с.
6. Настольная книга секретаря-референта / И.Ю.Байкова. – М.: Эксмо, 2017. – 336 с. – (Настольная книга специалиста).15
7. Персонал: практическое руководство для руководителя, кадровика, бухгалтера/ под общей ред. В.В. Семенихина. – М.: Эксмо, 2017. – 448 с. – (Справочник руководителя и главногобухгалтера).
8. Стенюков М.В., Делопроизводство (конспект лекций). – М.: «Приор-издат», 2016 – 128
9. Стенюков М.В., Секретарская практика. – М.: Приор-издат, 2015. -112 с.
10. Секретарское дело (образцы документов, организация и технология работы): учеб. пособие /В.В. Галахов, И.К. Корнеев {и др.}; под. Ред. И.К. Корнеева. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2017. - 608 с
11. Справочник секретаря-референта: Практическое пособие. – 4-е изд., перераб. /Автор-составитель М.И. Басаков. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 480 с. (Справочник).
12. Журнал «Справочник секретаря и офис менеджера». Издатель: ЗАО «МЦФЭР». (Международный центр финансово-экономического развития).
13. Журнал «Секретарское дело». – М.: ООО «Журнал «Управление персоналом».
14. Журнал «Делопроизводство» - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез».

Интернет-ресурсы

Сайты журналов

1. Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии». Режим доступа: <http://www.delo-press.ru>
2. Журнал «Делопроизводство» Режим доступа: <http://www.jurn.ru>
3. Журнал «Делопроизводство и документооборот» Режим доступа: <http://sekretar-info.ru>