

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
воспитательной работе
_____ М.В. Темлянец
подпись
« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

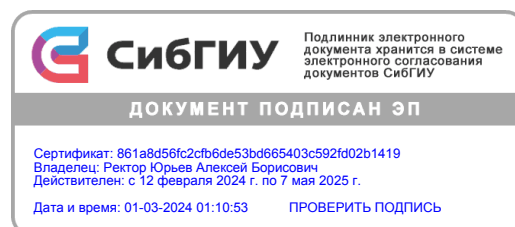
Обучение по должности служащего Секретарь-машинистка

**Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
26353 «Секретарь-машинистка»**

Квалификационный разряд: третий

Форма обучения
Очная форма

Новокузнецк
2022



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся комплексных теоретико-практических знаний, необходимых для выполнения трудовых функций по должности служащего "Секретарь-машинистка" 3-го разряда.

Задачами учебной дисциплины являются:

- знакомство с теоретическими основами комплекса современных требований к секретарской деятельности; ролью секретаря в современном управленческом аппарате;
- приобретение навыков организации телефонных переговоров руководителя по приемно-переговорным устройствам, приема и передачи телефонограмм, запись в его отсутствие принятых сообщений и доведения до сведения руководителя их содержания;
- формирование и развитие теоретических знаний и практических навыков в области организации работы с посетителями организации;
- овладение основами, практическими приемами и навыками выполнения координирующих и обеспечивающих функций;
- освоение общих принципов качественной и быстрой обработки информации с использованием основного пакета офисных программ и современных офисных средств в целях обеспечения своевременного принятия соответствующих управленческих решений руководителем организации;
- усвоение правил и форм ведения делопроизводства, оформления деловой и коммерческой переписки.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОПО по специальности

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОПО по профессии рабочего / должности служащего 26353 «Секретарь-машинистка».

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Способен выполнять технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя	– знать: правила работы с персональным компьютером и основным пакетом офисных программ; правила

<p>предприятия или его подразделений</p>	<p>пользования множительной техникой; порядок расположения материала при печатании различных документов; правила эксплуатации средств коммуникации; структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений.</p> <p>– уметь: применять современные средства сбора, обработки и передачи информации, а также средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; обеспечивать рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники.</p> <p>– владеть: навыками работы с основным пакетом офисных программ на персональном компьютере; навыками использования приемно-переговорных устройств, а также подготовки документов для тиражирования на множительной технике и их копирования на персональном ксероксе (МФУ).</p>
<p>ПК-2: Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации</p>	<p>– знать: положения, инструкции, другие руководящие материалы и нормативные документы по ведению делопроизводства; машинопись; правила орфографии и пунктуации; основы организации труда; правила печатания деловых писем с использованием типовых форм; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; правила организации приема посетителей и делового общения.</p> <p>– уметь: работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации; осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; организовывать работу с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, а также для сбора, обработки и передачи информации; осуществлять работу по</p>

	<p>формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации, а также по учету, хранению и передаче в соответствующее структурное подразделение документов текущего делопроизводства.</p> <p>– владеть: навыками получения необходимых руководителю сведений от подразделений или исполнителей, вызова по его поручению работников; организации телефонных переговоров руководителя, приема и передача телефонограмм, запись в его отсутствие принятых сообщений и доведение до сведения руководителя их содержания; осуществления работы по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведения и оформления протоколов; создания условий, способствующих эффективной работе руководителя; передачи и приема информации по приемно-переговорным устройствам; печати по указанию руководителя различных материалов; ведения делопроизводства, приема поступающей на имя руководителя корреспонденции, осуществления ее систематизации в соответствии с принятым на предприятии порядком и передачи после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа; отслеживания сроков выполнения поручений руководителя, взятых на контроль; приема документов на подпись руководителю; организации приема посетителей, содействия оперативности рассмотрения просьб и предложений работников; формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечения их сохранности и в установленные сроки сдачи в архив.</p>
--	---

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (практические занятия), групповые консультации и индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником, промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		экзамен
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	116
Лекции, <i>академ. час.</i>		24
в форме практической подготовки		0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		42
в форме практической подготовки		0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Консультации, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		50
в форме практической подготовки		0
Контроль, <i>академ. час.</i>		0
в форме практической подготовки		0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Секретарь в системе управления;

Тема 1.1 Роль секретаря в организации. Регламентация должностных обязанностей различных категорий секретарей (Профессия секретаря. Роль секретаря в организации. Категории секретарей. Цели, задачи и функции секретаря. Нормативно-методическая база работы секретаря);

Тема 1.2 Функции, задачи, структура организации, ее связи (Общее представление о структуре организации. Элементы структуры организации. Задачи и функции организации. Организационные связи);

Тема 1.3 Необходимые офисные навыки секретаря (Профессиональные и личностные качества секретаря. Овладение основными офисными навыками. Теория и техника печати на ПК. Обязанности секретаря);

Тема 1.4 Рабочий день секретаря (Планирование рабочего дня секретаря. Оптимальный ритм труда. Схема рабочего дня. Организация деятельности руководителя. Требования к организации рабочего места секретаря);

Тема 1.5 Взаимодействие с партнерами, клиентами, средствами массовой информации (Правила взаимодействия с партнерами. Взаимодействие с контрагентами. Правила взаимодействия с коллегами. Правила взаимодействия со средствами массовой информации);

Тема 1.6 Этика делового общения. Правила речевого этикета (Ведение деловой беседы. Правила общения: речевой этикет и его формулы. Визитная карточка в деловой жизни. Создание делового имиджа. Взаимоотношения с руководителем и сотрудниками. Основы корпоративной культуры);

Тема 1.7 Невербальная культура делового разговора (Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседника и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника. Мимика и голос как экспрессивные составляющие коммуникации. Жесты и мимика свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения);

Тема 1.8 Конфликты и пути их разрешения (Критика и ее этические аспекты. Конфликты: виды, структура и стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта);

Раздел 2 Обучение по должности служащего «Секретарь-машинистка»;

Тема 2.1 Организация работы с посетителями организации (Изучение правил организации приема посетителей. Регулирование потока посетителей. Прием и ведение журнала регистрации посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации. Правила организации приемов в офисе. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним. Применение информационно-коммуникационных технологий);

Тема 2.2 Организация работы по приему и распределению телефонных звонков организации (Использование технических и программных средств для приема и распределения телефонных звонков организации, проведения голосовой или видео-конференц-связи. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной

информации по телефону. Правила защиты конфиденциальной служебной информации);

Тема 2.3 Ведение делопроизводства, оформления деловой и коммерческой переписки (Типовые функции секретаря по документационному обеспечению управления работы руководителя предприятия и структурных подразделений: регистрация, учет, контроль исполнения, составление номенклатуры дел, архивное хранение и т.п. Работа секретаря с информацией для руководителя: прием поступающей на имя руководителя корреспонденции, осуществление ее регистрации, систематизации в соответствии с принятым на предприятии порядком и передача после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы, либо подготовки ответа. Анализ и фильтрация информации, поступающей на имя руководителя. Печать по указанию руководителя различных материалов. Подготовка проектов документов (организационно-распорядительных и других). Работа секретаря по составлению и оформлению документов. Формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечение их сохранности и передача в архив в установленные сроки);

Тема 2.4 Выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия и структурных подразделений (Обеспечение рабочего места руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создание условий, способствующих эффективной работе руководителя. Получение необходимых руководителю сведений от подразделений или исполнителей, вызов по его поручению работников. Осуществление работы по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведение и оформление протоколов. Отслеживание сроков выполнения поручений руководителя, взятых на контроль. Подготовка документов для тиражирования на множительной технике, копирование и сканирование документов).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	Роль секретаря в организации. Регламентация должностных обязанностей различных категорий секретарей	1	

Раздел 1; Тема 1.2.	Функции, задачи, структура организации, ее связи	1	
Раздел 1; Тема 1.3.	Необходимые офисные навыки секретаря	2	
Раздел 1; Тема 1.4.	Рабочий день секретаря	2	
Раздел 1; Тема 1.5.	Взаимодействие с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	2	
Раздел 1; Тема 1.6.	Этика делового общения. Правила речевого этикета	2	
Раздел 1; Тема 1.7.	Невербальная культура делового разговора	2	
Раздел 1; Тема 1.8.	Конфликты и пути их разрешения	2	
Раздел 2; Тема 2.1.	Организация работы с посетителями организации	1	
Раздел 2; Тема 2.2.	Организация работы по приему и распределению телефонных звонков организации	1	
Раздел 2; Тема 2.3.	Ведение делопроизводства, оформления деловой и коммерческой переписки	4	
Раздел 2; Тема 2.4.	Выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия и структурных подразделений	4	
Итого:		24	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Регламентация должностных обязанностей различных категорий секретарей	2	
Раздел 1.	Организация рабочего места секретаря, необходимые офисные навыки	2	
Раздел 1.	Теория и техника печати на ПК	4	

Раздел 1.	Рабочий день секретаря. Организация рабочего дня руководителя	2	
Раздел 1.	Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации	2	
Раздел 1.	Этика делового общения. Правила речевого этикета	2	
Раздел 1.	Невербальная культура делового разговора	2	
Раздел 1.	Конфликты и пути их разрешения	2	
Раздел 2.	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях, помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками, прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации	2	
Раздел 2.	Ведение журнала записи и учета посетителей, оформление пропусков	2	
Раздел 2.	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации	2	
Раздел 2.	Регистрация поступающих телефонных звонков	2	
Раздел 2.	Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	2	
Раздел 2.	Работа секретаря с информацией для руководителя	2	
Раздел 2.	Номенклатура дел организации. Краткая характеристика, принцип составления	2	
Раздел 2.	Работа секретаря по составлению и оформлению документов	2	
Раздел 2.	Формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечение их	2	

	сохранности и передача в архив в установленные сроки		
Раздел 2.	Организация рабочего места руководителя	1	
Раздел 2.	Подготовка документов для тиражирования, их копирование и сканирование	1	
Раздел 2.	Сбор необходимых руководителю сведений от подразделений или исполнителей, вызов по его поручению работников. Контроль сроков выполнения поручений руководителя	2	
Раздел 2.	Подготовка заседаний и совещаний, проводимых руководителем, ведение и оформление протоколов	2	
Итого:		42	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к	25	

	практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.		
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Оформление отчета о практической работе; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования.	25	
Итого:		50	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Романова, Ю. Д. Информационные технологии в управлении персоналом : учебник и практикум для спо / Ю.Д. Романова, Т.А. Винтова, П.Е. Коваль. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 271 с. – ISBN 978-5-534-07586-1. – URL: <https://urait.ru/bcode/491412> (дата обращения: 25.02.2022);

2 Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для спо. – Москва : Юрайт, 2022. – 370 с. – ISBN 978-5-534-07978-4. – URL: <https://urait.ru/bcode/494510> (дата обращения: 25.02.2022);

3 Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для спо. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 462 с. – ISBN 978-5-534-04604-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/490168> (дата обращения: 25.02.2022);

4 Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для спо / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 428 с. – ISBN 978-5-534-11014-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548> (дата обращения: 25.02.2022);

5 Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для спо / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 145 с. – ISBN 978-5-534-15388-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/499011> (дата обращения: 25.02.2022);

6 Полякова, Т. А. Организационное и правовое обеспечение информационной безопасности : учебник и практикум для спо / Т.А. Полякова, С.Г. Чубукова, В.А. Ниесов. – Москва : Юрайт, 2022. – 325 с. – ISBN 978-5-534-00843-2. – URL: <https://urait.ru/bcode/498889> (дата обращения: 25.02.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office 2007;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Windows 7.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, оргтехникой, в которой организовано рабочее место секретаря-машинистки;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ОПО по профессии рабочего / должности служащего 26353 «Секретарь-машинистка».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Обучение по должности служащего Секретарь-машинистка»

**Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
26353 «Секретарь-машинистка»
форма обучения – Очная форма**

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование у обучающихся комплексных теоретико-практических знаний, необходимых для выполнения трудовых функций по должности служащего "Секретарь-машинистка" 3-го разряда.

Задачами учебной дисциплины являются:

- знакомство с теоретическими основами комплекса современных требований к секретарской деятельности; ролью секретаря в современном управленческом аппарате;
- приобретение навыков организации телефонных переговоров руководителя по приемно-переговорным устройствам, приема и передачи телефонограмм, запись в его отсутствие принятых сообщений и доведения до сведения руководителя их содержания;
- формирование и развитие теоретических знаний и практических навыков в области организации работы с посетителями организации;
- овладение основами, практическими приемами и навыками выполнения координирующих и обеспечивающих функций;
- освоение общих принципов качественной и быстрой обработки информации с использованием основного пакета офисных программ и современных офисных средств в целях обеспечения своевременного принятия соответствующих управленческих решений руководителем организации;
- усвоение правил и форм ведения делопроизводства, оформления деловой и коммерческой переписки.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОППО по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОППО по профессии рабочего / должности служащего 26353 «Секретарь-машинистка».

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
<p>ПК-1: Способен выполнять технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений</p>	<p>– знать: правила работы с персональным компьютером и основным пакетом офисных программ; правила пользования множительной техникой; порядок расположения материала при печатании различных документов; правила эксплуатации средств коммуникации; структуру и руководящий состав предприятия и его подразделений.</p> <p>– уметь: применять современные средства сбора, обработки и передачи информации, а также средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации; обеспечивать рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники.</p> <p>– владеть: навыками работы с основным пакетом офисных программ на персональном компьютере; навыками использования приемно-переговорных устройств, а также подготовки документов для тиражирования на множительной технике и их копирования на персональном ксероксе (МФУ).</p>
<p>ПК-2: Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации</p>	<p>– знать: положения, инструкции, другие руководящие материалы и нормативные документы по ведению делопроизводства; машинопись; правила орфографии и пунктуации; основы организации труда; правила печатания деловых писем с использованием типовых форм; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; правила организации приема посетителей и делового общения.</p> <p>– уметь: работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации; осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение</p>

деятельности руководителя организации; организовывать работу с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, а также для сбора, обработки и передачи информации; осуществлять работу по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации, а также по учету, хранению и передаче в соответствующее структурное подразделение документов текущего делопроизводства.

– владеть: навыками получения необходимых руководителю сведений от подразделений или исполнителей, вызова по его поручению работников; организации телефонных переговоров руководителя, приема и передача телефонограмм, запись в его отсутствие принятых сообщений и доведение до сведения руководителя их содержания; осуществления работы по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведения и оформления протоколов; создания условий, способствующих эффективной работе руководителя; передачи и приема информации по приемно-переговорным устройствам; печати по указанию руководителя различных материалов; ведения делопроизводства, приема поступающей на имя руководителя корреспонденции, осуществления ее систематизации в соответствии с принятым на предприятии порядком и передачи после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа; отслеживания сроков выполнения поручений руководителя, взятых на контроль; приема документов на подпись руководителю; организации приема посетителей, содействия оперативности рассмотрения просьб и предложений

	работников; формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечения их сохранности и в установленные сроки сдачи в архив.
--	---

4 Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		экзамен
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	116
Лекции, <i>академ. час.</i>		24
	в форме практической подготовки	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0
	в форме практической подготовки	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		42
	в форме практической подготовки	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		0
	в форме практической подготовки	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		0
	в форме практической подготовки	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		50
	в форме практической подготовки	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		0
	в форме практической подготовки	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Секретарь в системе управления;

Тема 1.1 Роль секретаря в организации. Регламентация должностных обязанностей различных категорий секретарей (Профессия секретаря. Роль секретаря в организации. Категории секретарей. Цели, задачи и функции секретаря. Нормативно-методическая база работы секретаря);

Тема 1.2 Функции, задачи, структура организации, ее связи (Общее представление о структуре организации. Элементы структуры организации. Задачи и функции организации. Организационные связи);

Тема 1.3 Необходимые офисные навыки секретаря (Профессиональные и личностные качества секретаря. Овладение основными офисными навыками. Теория и техника печати на ПК. Обязанности секретаря);

Тема 1.4 Рабочий день секретаря (Планирование рабочего дня секретаря. Оптимальный ритм труда. Схема рабочего дня. Организация деятельности руководителя. Требования к организации рабочего места секретаря);

Тема 1.5 Взаимодействие с партнерами, клиентами, средствами массовой информации (Правила взаимодействия с партнерами. Взаимодействие с контрагентами. Правила взаимодействия с

коллегами. Правила взаимодействия со средствами массовой информации);

Тема 1.6 Этика делового общения. Правила речевого этикета (Ведение деловой беседы. Правила общения: речевой этикет и его формулы. Визитная карточка в деловой жизни. Создание делового имиджа. Взаимоотношения с руководителем и сотрудниками. Основы корпоративной культуры);

Тема 1.7 Невербальная культура делового разговора (Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседника и их психологическая роль. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника. Мимика и голос как экспрессивные составляющие коммуникации. Жесты и мимика свидетельствующие о лжи. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения);

Тема 1.8 Конфликты и пути их разрешения (Критика и ее этические аспекты. Конфликты: виды, структура и стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта);

Раздел 2 Обучение по должности служащего «Секретарь-машинистка»;

Тема 2.1 Организация работы с посетителями организации (Изучение правил организации приема посетителей. Регулирование потока посетителей. Прием и ведение журнала регистрации посетителей. Учет посетителей и оформление пропусков. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей. Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации. Правила организации приемов в офисе. Правила сервировки чайного (кофейного) стола. Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним. Применение информационно-коммуникационных технологий);

Тема 2.2 Организация работы по приему и распределению телефонных звонков организации (Использование технических и программных средств для приема и распределения телефонных звонков организации, проведения голосовой или видео-конференц-связи. Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации. Регистрация поступающих телефонных звонков. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону. Правила защиты конфиденциальной служебной информации);

Тема 2.3 Ведение делопроизводства, оформления деловой и коммерческой переписки (Типовые функции секретаря по документационному обеспечению управления работы руководителя предприятия и структурных подразделений: регистрация, учет, контроль исполнения, составление номенклатуры дел, архивное хранение и т.п. Работа секретаря с информацией для руководителя: прием

поступающей на имя руководителя корреспонденции, осуществление ее регистрации, систематизации в соответствии с принятым на предприятии порядком и передача после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы, либо подготовки ответа. Анализ и фильтрация информации, поступающей на имя руководителя. Печать по указанию руководителя различных материалов. Подготовка проектов документов (организационно-распорядительных и других). Работа секретаря по составлению и оформлению документов. Формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечение их сохранности и передача в архив в установленные сроки);

Тема 2.4 Выполнение технических функций по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия и структурных подразделений (Обеспечение рабочего места руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создание условий, способствующих эффективной работе руководителя. Получение необходимых руководителю сведений от подразделений или исполнителей, вызов по его поручению работников. Осуществление работы по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведение и оформление протоколов. Отслеживание сроков выполнения поручений руководителя, взятых на контроль. Подготовка документов для тиражирования на множительной технике, копирование и сканирование документов).

6 Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).