

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения «Секретарь руководителя» направлена на формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков по профессии «Секретарь руководителя» в рамках 6 уровня квалификации вида профессиональной деятельности «Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм», предусмотренного профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Цель обучения слушателей в контексте данной программы состоит в формировании профессиональной компетентности секретаря руководителя в рамках профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» и использования в деятельности технологий, наиболее эффективных для его реализации.

С учетом профессиональных потребностей секретаря руководителя в программе представлены два вариативных модуля: общепрофессиональный профессиональный. Общепрофессиональный цикл предназначен для базовой профессиональной подготовки. Профессиональный модуль - специализированная часть программы для приобретения профессиональных знаний и умений, необходимых для реализации профессиональной деятельности секретаря руководителя.

В содержании программы профессионального обучения по профессии **26341 «Секретарь руководителя»**, в соответствии с Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (утвержден Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 с изменениями от 12.02.2014), профессиональным стандартом 07.002 отражены аспекты профессиональной компетентности секретаря руководителя, необходимые для выполнения работы по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя организации, предприятия без изменения уровня образования.

Объекты профессиональной деятельности:

документированная информация;
процесс технического обслуживания работы руководителя;
организационная техника.

Виды профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

информационно-документационная деятельность;
организационная деятельность.

Согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» определены:

обобщенные трудовые функции (ОТФ) - организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации, уровень квалификации 6; код С;

трудовые функции (ТФ):

оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени (С/01.6),

планирование рабочего дня секретаря (С/02.6),

организация телефонных переговоров руководителя (С/03.6),

организация командировок руководителя (С/04.6),

организация работы с посетителями в приемной руководителя (С/05.6),

организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий (С/06.6),

организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя (С/07.6),

организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя (С/08.6),

разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря (С/09.6),

составление и оформление управленческой документации (С/10.6),

организация работы с документами в приемной руководителя (С/11.6),

организация хранения документов в приемной руководителя (С/12.6),

обеспечение руководителя информацией (С/13.6),

организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации (С/14.6),

уровень квалификации 6.

Выпускник, освоивший программу профессионального обучения, должен быть готов к профессиональной деятельности по профессии **26341 «Секретарь руководителя»** в качестве секретаря руководителя 3 категории.

Разработанная программа отвечает основным требованиям, предъявляемым к программам дополнительного профессионального образования.

Планируемые результаты обучения:

Будут знать:

Виды документов, их назначение

Виды номенклатур, общие требования к номенклатуре, методика ее составления и оформления

Грамматические правила русского языка

Действующие правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления

Инструкции по делопроизводству и другим локальным нормативным актам, устанавливающим порядок реализации управленческих процедур

Источники, виды, классификацию управленческой информации

Комплекс организационно-технических мероприятий по подготовке и проведению совещаний и переговоров, в том числе международных

Методику отбора источников информации

Нормативные правовые акты, нормативно-методические документы, государственные стандарты, определяющие порядок документационного обеспечения управления

Общие требования к срокам исполнения документов и контрольным функциям службы документационного обеспечения

Основы административного права и трудового законодательства Российской Федерации

Основы документной лингвистики

Основы написания речей и докладов руководителя

Основы правильной организации труда и методы повышения его эффективности

Основы управления временем

Основы эргономики офиса и флористики

Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях)

Особенности формирования баз данных в организации

Особенности формирования внешних и внутренних информационных потоков

Порядок работы с документами, схемы документооборота

Порядок подготовки и проведения командировок

Порядок оформления документов для командировки и отчетных документов по командировке руководителя

Порядок формирования и оформления дел с указанием специфики формирования отдельных категорий дел

Правила ведения, подготовки и оформления протокола и других документов, создаваемых в процессе подготовки конференционного мероприятия

Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации

Правила выдачи и использования документов из сформированных дел

Правила делового общения, делового этикета

Правила документационного обеспечения деятельности организации

Правила защиты конфиденциальной служебной информации

Правила организации контроля исполнения документов и типовые сроки исполнения документов

Правила организации приема посетителей, приемов в офисе

Правила подготовки и передачи дел в архив организации

Правила подписания и утверждения документов

Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним, сервировки чайного (кофейного) стола
Правила проведения деловых переговоров
Правила речевого этикета
Правила согласования документов организации (внутреннего и внешнего)
Правила составления аналитических справок по организации работы с документами и контролю исполнения документов
Правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов и служебных писем
Правила составления организационных документов (положений, инструкций, регламентов)
Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений
Правила хранения дел, в том числе с документами ограниченного доступа
Правовые основы управления (основы административного, трудового и гражданского права)
Принципы и правила планирования рабочего времени
Принципы, способы информирования сотрудников
Руководящий состав организации и ее подразделений
Системы электронного документооборота
Современные информационные технологии работы с документами
Современные научные методы и технические средства, способствующие сбору, обработке, сохранению и передаче информационных потоков
Состав внешних информационных потоков
Состав внутренних информационных потоков
Состав организационной техники, ее устройство и порядок работы с ней
Составление сметы расходов
Специфику основной деятельности организации
Стандарты и рекомендации по оборудованию офисных помещений
Структуру организации, порядок взаимодействия подразделений и служб, распределение функций между структурными подразделениями и специалистами
Структуру организации, руководство структурных подразделений, образцы подписей лиц, имеющих право подписания и утверждения документов, и ограничения их зон ответственности
Телефонные контакты руководителя
Требования охраны труда, производственной санитарии, противопожарной защиты
Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными актами и государственными стандартами
Требования, предъявляемые к управленческой информации

Управленческую структуру организации, руководство организации, образцы подписей руководящих сотрудников, круг их полномочий и ограничения их зон ответственности

Формы предоставления управленческой информации

Функции самоменеджмента

Функции, задачи, структуру организации, ее связи по вертикали и горизонтали

Этику делового общения

Этикет и основы международного протокола

Основы экономики отрасли, организации;

Основные аспекты развития организации как хозяйствующего субъекта в рыночной экономике;

Будут уметь:

Анализировать причины невыполнения задач

Вводить в память компьютера электронные образы документов

Вводить новые данные в справочно-информационные системы

Вести дневник (на электронном и /или бумажном носителе)

Вести журнала предварительной записи на прием

Вести и использовать в работе базу данных телефонных контактов руководителя, сроковую картотеку

Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя

Вносить информацию в планировщик (органайзер)

Выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях, место и время проведения мероприятия

Выбирать оптимальный ритм работы

Оформлять командировочное удостоверение и его регистрировать при необходимости

Довести до сведения работников организации распоряжений руководителя

Документально оформлять решения руководителя

Документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конференционного мероприятия

Заказывать железнодорожные и авиабилеты, гостиницы, транспортное обеспечение руководителя

Закупать канцелярские товары, гигиенические товары, продукты питания и продукты для обеспечения кофе-пауз

Информировать руководителя о регламенте намеченных мероприятий, об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам

Использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел

Использовать средства коммуникации для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки

Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи

Многократно использовать полученную информацию, постоянно обновлять данные

Обеспечивать безопасность деятельности организации, в том числе информационную

Обеспечивать комфорт участников конференционного мероприятия, помогать в вопросах проживания, транспортного обеспечения

Обеспечивать конфиденциальность в приемной и кабинете руководителя, сохранять конфиденциальную информацию в тайне

Обеспечивать оперативность информационных потоков

Обеспечивать работу офиса во время отсутствия руководителя

Обеспечивать сохранность документов организации

Оборудовать рабочее место оргтехникой, персональным компьютером, вспомогательной техникой

Обрабатывать документы и материалы по результатам поездки руководителя

Определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время

Организовать обслуживание руководителя и его деловых партнеров в офисе

Организовать оформление интерьера приемной руководителя

Организовать подготовку президиума и рабочих мест участников

Организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя

Осуществлять повседневный уход за копировальным аппаратом, замену и хранение картриджей, тонера

Осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации

Осуществлять регистрацию, накопление и передачу, систематизированное хранение и выдачу информации в требуемой форме

Осуществлять сбор, обработку и анализ информации в соответствии с требованиями краткости, четкости формулировок, своевременности поступления, точности и достоверности, оптимальности систематизации, непрерывности сбора и обработки информации

Оформлять авансовые отчеты руководителя, командировочные документы

Оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов

Перенаправлять отдельные телефонные звонки заместителям руководителя, другим сотрудникам

Печатать служебные документов и другие материалы

Подготавливать и оборудовать стол президиума и рабочие места участников совещания (заседания)

Подготовить документы для рассмотрения руководителем

Подготовить документы к поездке руководителя

Подготовить документы на получение визы, заграничного паспорта

Подготовить проект приказа о служебной командировке
Подготовить проект служебного задания руководителя
Поддерживать имидж организации
Получать необходимую информацию и передавать санкционированную информацию по телефону
Пользоваться электронной почтой
Применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами
Применять способы делового общения
Принимать меры по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя
Проверять достоверность, полноту и непротиворечивость данных, исключать дублирование информации
Проверять исполнения поручений руководителя в установленный срок
Производить подготовку дел для передачи в архив
Производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков
Распределять рабочее время (на день, неделю, перспективу)
Расставлять приоритеты, выделять важное и срочное
Регистрировать поступающие в приемную телефонные звонки
Редактировать тексты служебных документов
Собирать тексты докладов и проектов итоговых документов у докладчиков
Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного общения
Сервировать чайный (кофейный) стол во время проведения кофе-пауз
Соблюдать правила делового этикета и протокола
Соблюдать служебный этикет
Согласовать телефонные переговоры, встречи и мероприятия с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками
Составлять проекты распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)
Учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения
Формировать резерв времени для непредвиденных ситуаций
Формировать и оформлять дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации
Применять экономически обоснованные виды работ и приёмы организации труда при обслуживании работы руководителя организации или структурного подразделения.

Будут владеть:

Навыком учета документов, поступающих на имя руководителя

Навыками работы с входящей, исходящей, внутренней документацией, с информацией по контролю, систематизации ее и представления в виде сводных документов

Навыками работы со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации

Навыками оказания помощи руководителю в распределении его рабочего времени, оповещения работников о предстоящих мероприятиях

Навыками ведения информационно-справочной работы, протокола мероприятия

Методами обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, вычислительной техники

Навыками пользования базами данных, в том числе удаленными базами данных

Навыками пользования пакетом (текстовый редактор, таблицы)

Навыками использования периферийных устройств и оргтехники

Системами электронного документооборота для регистрации, контроля документов и информационно-справочной работы с документами

Навыками по разрешению конфликтных ситуаций

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности секретарь руководителя, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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

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

ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

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

ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ПК.1. Принимать поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передавать ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов.

ПК.2. Вести делопроизводство, выполнять различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений.

ПК.3. Принимать документы и личные заявления на подпись руководителя.

ПК.4. Подготавливать документы и материалы, необходимые для работы руководителя.

ПК.5. Следить за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение, проверять правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю на подпись, обеспечивает качественное их редактирование.

ПК.6. Организовывать проведение телефонных переговоров руководителя, записывать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание, передавать и принимать информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводить до его сведения информацию, полученную по каналам связи.

ПК.7. По поручению руководителя составлять письма, запросы, другие документы, готовить ответы авторам писем.

ПК.8. Выполнять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация), вести и оформлять протоколы заседаний и совещаний.

ПК.9. Осуществлять контроль исполнения работниками изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя, взятых на контроль.

ПК.10. Вести контрольно-регистрационную картотеку.

ПК.11. Обеспечивать рабочее место руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями, создавать условия, способствующие его эффективной работе.

ПК.12. Печатать по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы, или вводит текущую информацию в банк данных.

ПК.13. Организовывать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников.

ПК.14. Формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность и в установленные сроки сдавать в архив.

ПК.15. Копировать документы на множительной технике.

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку результатов подготовки.

Прошедший подготовку и итоговую аттестацию должен быть готов к профессиональной деятельности в качестве секретаря 3-го разряда в организациях (на предприятиях) различной отраслевой направленности независимо от их организационно-правовых форм.

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

В области организационно-управленческой деятельности:

- соблюдение правил и норм охраны труда (ПК-34);
- знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК-35).

Программа разработана на основе действующего законодательства Российской Федерации в области дополнительного профессионального образования:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» N 273-ФЗ в (ред. Федеральных законов от 07.05.2013 N 99-ФЗ, от 23.07.2013 N 203-ФЗ).

2. Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.05.2015 № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

4. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

5. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Объем программы: 330 часов.

Форма реализации: модульная.

Форма обучения: очно; очно-заочно; с использованием дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: не более 8 часов в день.

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего, час.	В том числе		Формы контроля
			лекции	практические занятия	
1	Модуль 1. Общепрофессиональный курс	102	32	64	6
1.1	Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения. Конфликтологическая культура личности.	32	8	24	-
1.2	Охрана труда и техника безопасности	16	8	8	-
1.3	Правовые основы профессиональной деятельности.	24	8	16	-
1.4	Экономика организации	24	8	16	
1.5	Промежуточный контроль	6			6
2	Модуль 2. Профессиональный курс	174	72	88	6
2.1.	Документационное обеспечение управления	112	56	56	
2.1.1.	Технология создания, оформления и редактирования организационно-распорядительной документации	32	16	16	
2.1.2	Организация документооборота с использованием современных видов оргтехники	32	16	16	
2.1.3	Ведение дел в текущем делопроизводстве	24	8	16	
2.1.4	Подготовка дел к передаче на архивное хранение	24	16	8	
2.2	Организация секретарского обслуживания	62	24	32	6
2.2.1	Координация работы офиса	32	16	16	
2.2.2	Организация деловых приемов и встреч	24	8	16	
2.3	Промежуточный контроль	6			6
3.	Модуль 3. Практическое обучение	40	0	40	
3.1	Правила оформления документации установленного образца (практикум). «Знакомство с организацией, ее структурой, службой секретариата (при наличии), системой организационного и документационного обеспечения управления, потоками информации». «Ознакомление с системой конфиденциального делопроизводства в организации. Ознакомление с системой защиты информации в организации».	20	-	20	
3.2	Самостоятельная работа. «Моделирование делового разговора по телефону». «Моделирование работы с посетителями в приемной» (деловая игра). Проект (визуально в виде схемы или рисунка) «Рабочее место секретаря руководителя» (контрольная работа).	20		20	
5.	Консультации и подготовка к экзамену	6	6		
6.	Квалификационный экзамен	8			8
7.	ВСЕГО:	330	86	224	20

СОДЕРЖАНИЕ

Программа профессионального обучения

«Секретарь руководителя»

Модуль 1. Общепрофессиональный курс:

Тема 1.1 Моделирование профессиональной деятельности: постановка и решение профессиональных задач. Этика делового общения.

Краткая история секретарского дела. Квалификационная характеристика секретаря-администратора, его роль в структуре организации. Функции секретаря.

Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста. Характеристика деловых и личных качеств секретаря. Имидж секретаря. Искусство самопрезентации и внешний вид.

Этика делового общения. Правила речевого этикета. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами. Культура деловой переписки. Профессиональная этика и деловой этикет секретаря. Прием и общение с посетителями. Подарки, сувениры.

Психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».

Конфликты в деловой среде, их типология. Разрешение конфликтов. Этикет телефонных переговоров.

Стресс и стрессовые ситуации. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Тема 1.2 Охрана труда и техника безопасности.

Общие требования охраны труда.

Требования охраны труда перед началом работы.

Требования охраны труда во время работы.

Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Требования охраны труда по окончании работ.

Аптечка организации.

Общие мероприятия по безопасности труда.

Правила электробезопасности.

Правила пожарной безопасности. Причины возникновения пожаров.

Противопожарная профилактика. Пожарные посты. Средства пожаротушения.

Тема 1.3 Правовые основы профессиональной деятельности

Основы конституционного права РФ. Правоотношения в процессе профессиональной деятельности. Основы гражданского права. Основы трудового права. Социальное обеспечение граждан. Основы административного права

1.4. Экономика организации

Организация (предприятие) в системе национальной экономики. Роль экономики в жизни общества. Организация, предприятие, фирма – основные звенья экономики. Организация (предприятие) – понятие и основные признаки. Организации, предприятия, фирмы – юридические лица промышленности.