

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности

Старостина С.Е.

(подпись, ФИО)

« 01 » 09 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация секретарского обслуживания

на 144 часа

для специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

базовой подготовки

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« 11 » августа 2014 г. № 975.

Форма обучения: очная, заочная

СОГЛАСОВАНО:

Директор гуманитарно-технического
колледжа

Лукашин И.А.
(Ф.И.О.)

(подпись)

« 01 » 05 20 22 г.

1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины – изучение особенностей организации современного секретарского обслуживания, выяснение основных проблем данной профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- рассмотрение законодательных, нормативно-методических актов, используемых – секретарями в профессиональной деятельности;
- характеристика современных квалификационных требований к различным категориям – секретарей, их должностных обязанностей;
- выяснение роли секретаря в системе управления организацией;
- определение типовых структур секретариатов;
- рассмотрение необходимых деловых и личных качеств секретаря;
- ознакомление студентов с требованиями к рабочему месту и организации работы – секретаря;
- определение административных, организационных и делопроизводственных функций в деятельности секретаря;
- формирование практических профессиональных навыков по бездокументному и документационному обеспечению руководителя и организации.

У студентов должны быть развиты навыки по организации рабочего дня руководителя, ведению и документированию телефонных переговоров, подготовке различных совещаний, по оформлению и представлению документов к докладу руководителю, систематизации, классификации документации, подготовке документов к архивному хранению.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация секретарского обслуживания» входит в обязательную часть профессионального модуля. Она является обязательной для студентов очной и заочной форм обучения и изучается на втором году обучения. Дисциплина включена в блок МКД 01.03. Дисциплина логически связана с дисциплинами профиля, изученными на предшествующих курсах: «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Профессиональная этика и психология делового общения», «Документационное обеспечение управления», «Организация и нормативно-правовые основы архивного дела», «Государственные, муниципальные архивы и архивы организаций», «Методика и практика архивоведения», «Обеспечение сохранности документов», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности».

Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами при ее изучении, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану, при подготовке курсовых работ и выпускной квалификационной работы, при выполнении студенческой научно-исследовательской работы.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Форма обучения -очная

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 144 часа

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	3	4	
1	2	3	4
Общая трудоемкость	74	72	144
Аудиторные занятия, в т.ч.:	50	48	96
лекционные (ЛК)	18	24	40
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	12	44
лабораторные (ЛР)		12	12
Самостоятельная работа студентов (СРС)	24	24	48
Форма промежуточного контроля в семестре*		диф.зачет	зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	К.Р.		КР

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
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.

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, анализ и оценку 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 ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК.7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК.8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК.9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Формируемые компоненты компетенций

Результат обучения	Уровень сформированности компетенций
Знать	Пороговый: 1) современные квалификационные требования к различным категориям секретарей, их должностные обязанности; 2) нормативно-методическую базу работы секретаря.
	Стандартный: 1) организацию труда секретаря; 2) необходимые деловые и личные качества секретаря; 3) психологические основы общения, профессиональную этику;
	Эталонный: 1) правила организации работы приемной руководителя; 2) принципы планирования и организации рабочего дня руководителя; 3) требования к ведению и документированию телефонных переговоров; 4) особенности подготовки и документирования различных совещаний; 5) порядок подготовки документов к докладу и их рассмотрения руководителем; 6) правила составления и оформления управленческих документов
Уметь	Пороговый: 1) организовывать приём посетителей;

	2) обеспечивать телефонные контакты; 3) строить свою работу в соответствии с культурой делового общения
	Стандартный: Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей
	Эталонный: 1) составлять и оформлять управленческие документы; 2) выбирать наиболее эффективную стратегию и тактику поведения в конфликте; 3) осуществлять информационное обеспечение управления; 4) готовить выступления руководителя;
Владеть	Пороговый: 1) необходимыми деловыми и личностными качествами секретаря;
	Стандартный: 1).навыками работы в коллективе и команде, 2).владеть способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки
	Эталонный: Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности; владеть способностью разрабатывать локальные и нормативные акты и нормативно- методические документы по ведению информационно- документационного обеспечения управления и архивного дела

3. Содержание дисциплины

3.1.Разделы дисциплины и виды занятий

Форма обучения – очная

Компетенции	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС	Курсовая работа		Практика	
				ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛБ		аудиторная	СРС	Учебная, ч	Производственная (по профилю), часов
Раздел 1.Общая характеристика секретарской деятельности											
ОК-1.1-1-9; ПК-1.1	1	Введение в специальность. Секретарь в структуре управления	8	2	4	-	2				
1.2. 1.3 1.4;	2	Квалификационные требования к секретарю	8	2	4	-	2				

1.8											
2. Основы организации труда секретаря											
ОК-1.1-1.9;	3	Правовая основа секретарской деятельности	6	2	2	-	2				
	4	Организация рабочего места секретаря	8	2	2	-	4				
	5	Организация рабочего времени секретаря	8	2	4	-	2				
	6	Трудоустройство и адаптация к работе секретаря	8	2	4	-	2				
Раздел 3. Делопроизводственные функции секретаря											
ОК-1.9 ПК 1.1-1.2-1.3-1.5-1.7-1.8	7	Составление и оформление служебных документов	8	2	4	-	2				
	8	Организация работы с документами	10	2	4	-	4				
	9	Хранение документов организации	10	2	4	-	4				
ИТОГО ЗА 3 СЕМЕСТР			72	16	32	-	24				
Раздел 4. Административные функции секретаря											
ОК-1.9 ПК 1.1-1.6-1.8.	10	Организация работы приемной	12	4	-	4	4				
	11	Работа секретаря с письменными обращениями граждан	12	4	-	4	4				
	12	Деловое общение по телефону	12	4	-	4	4				
Раздел 5. Организационные функции секретаря											
ОК-1.9 ПК 1.2.	13	Организация и проведение совещаний	12	4	4	-	4				
	14	Подготовка и организация деловых переговоров	12	4	4	-	4				
	15	Организация и проведение приемов и презентаций	12	4	4	-	4				
ИТОГО ЗА 4 семестр			72	24	12	12	24				
Итого			144	40	44	12	48				

3.2. Лекционные занятия

Форма обучения – очная

Раздел	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Тема 1. Введение в специальность. Секретарь в структуре управления История секретарских служб в дореволюционной России и в советское время. Возрастание значения секретарского обслуживания в 1990-е годы. Подготовка профессиональных секретарей в России и за рубежом. Деятельность Международной ассоциации секретарей. Роль секретаря в современном

		управленческом аппарате и в структуре службы документационного обеспечения управления. Анализ литературы по курсу.
	2	Тема 2. Квалификационные требования к секретарю Категории секретарей (секретарь на телефоне, личный секретарь, технический секретарь, секретарь структурного подразделения, секретарь референт, секретарь коллегии, ученый секретарь). Отличия, в выполняемых ими, элементах управленческого труда. Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления. Типовые структуры секретарских служб. Основные характеристики деловых и личностных качеств секретаря. Профессиональные знания и навыки. Основные функции и квалификационные требования к секретарям различных категорий. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии
2	3	Тема 3. Правовая основа секретарской деятельности Значение нормативно-методических документов, регулирующих сферу ДОУ (законодательные акты, стандарты, ГСДОУ, инструкция по дело- производству, табель документов). Внутренние организационно-регламентирующие документы: устав, положение, программы развития коллектива, штатное расписание, должностные инструкции, контракты. Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря. Порядок и особенности разработки должностных инструкций секретарей различных категорий
	4	Тема 4. Организация рабочего места секретаря Организация рабочего места секретаря, характеристика мебели и оборудования, необходимых технических средств, канцелярских принадлежностей, оргтехники. Условия труда – освещенность рабочего места, шум, температура воздуха. Режим труда и отдыха. Нормирование труда – нормы времени на выполнение машинописных, стенографических, делопроизводственных работ
	5	Тема 5. Организация рабочего времени секретаря Первый рабочий день секретаря. Знакомство с руководителем, коллегами, техническим персоналом. Первая беседа с руководителем. Планирование рабочего времени секретаря. Режим рабочего времени. Примерная схема рабочего дня секретаря. Фотография рабочей недели. Сверхурочная работа
	6	Тема 6. Трудоустройство и адаптация к работе секретаря Источники найма персонала офиса. Организация процесса отбора кандидатов на должность секретаря, методы подбора соответствующего персонала. Современные способы трудоустройства. Значение рекомендаций. 12 Этапы адаптации секретаря. Задачи этического, организационного характера, решаемые в процессе адаптации. Выяснение делопроизводственных функций. Изучение оборудования, организации снабжения офиса. Знакомство с коллегами и руководителем. Корпоративная культура и традиции. Фирменный стиль.
3	7	Тема 7. Составление и оформление служебных документов Понятие о документе. Классификация документов. Унификация и стандартизация документов. Форматы потребительских бумаг. Формуляр документа. Требования к оформлению реквизитов. Бланк документа. Составление документов: требования к тексту документа, элементы текста документа. Общие правила оформления машинописных работ и служебных документов.
	8	Тема 8. Организация работы с документами Понятие документооборота. Прием и первичная обработка поступающих документов. Процедура предварительного рассмотрения документов. Регистрация документов. Подготовка поступившей корреспонденции к докладу руководителю. Контроль исполнения документов. Исходящие документы: понятие, этапы и порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с

		внутренними документами. Взаимосвязь порядка подписания, визирования, согласования документов в организации и обязанностей секретаря. Контроль качества выпускаемых документов
	9	Тема 9. Хранение документов организации Составление номенклатуры дел. Формирование и оперативное хранение дел. Сроки хранения документов предприятия. Порядок уничтожения и списания документов, снятых с текущего хранения. Экспертиза ценности документов. Нормативные документы, регулирующие обработку дел, их хранение и использование. Оформление дел, составление описи на дела с постоянным и долговременным сроками хранения, передача дел в архив. Уничтожение документов.
5	13	Тема 13 Ведение деловой беседы Понятие «беседа». Виды и функции деловой беседы. Функции не- деловой беседы – small talk. Подготовка к беседе. Структура деловой беседы: начало беседы, ин- формирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, нейтрализация доводов собеседника, принятия решений и завершение беседы. Правила ведения деловой беседы. Умение слушать собеседника, умение задавать вопросы. Получение необходимой и уточнение непонятой информации. Речевой этикет в деловой беседе. Фразы-обращения, способы, помогающие расположить к себе собеседника, правила постановки вопросов. Анализ проведенной беседы.
	14	Тема 14. Подготовка и организация деловых переговоров Понятие переговоров. Виды переговоров: двусторонние, многосторонние. Подготовка переговоров: определение целей, времени и места переговоров. Формирование состава делегации. Обеспечение переговоров: материальное, организационно-техническое, справочно-информационное. Разработка культурной программы. Выбор подарков. Этикет встреч и переговоров. Подготовка к встрече деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация предварительной беседы. Проведение деловых переговоров: Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Участие секретаря и правила поведения при организации деловых приемов и культурной программы.
	15	Тема 15. Организация и проведение приемов и презентаций Участие секретаря в подготовке презентаций, выставок, конференций, переговоров. Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе. Роль секретаря в подготовке и проведении совещаний, собраний. Планирование и организация рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Подготовка секретарем деловых поездок и командировок руководителя.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Форма обучения – очная

Раздел	Номер раздела	Содержание практических (семинарских) занятий

	1	<p>Роль секретаря-референта в системе управления <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития секретарского обслуживания. 2. Значение секретарской деятельности в современных условиях. 3. Оптимальные структуры секретариатов, приемных руководителей, офисов, их должностной состав. 4. Карьера секретаря.
	2	<p>Профессиональные качества секретаря. <i>Цель:</i> самооценка деловых и личных способностей; приобретение навыков прохождения тестов. <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональные знания и умения секретаря. 2. Личностные качества секретаря. <p>Практическая часть. Оценка своего профессионализма с помощью психологических тестов. Тест № 1– «Профессиональная ориентация» Тест № 2– «Умеете ли вы слушать?» Тест № 3– «Внимательны ли вы?» Тест № 4– «Насколько вы терпимы?» Тест № 5– «Конфликтный ли вы человек?»</p>
	3	<p>Правовая основа секретарской деятельности <i>Цель:</i> Определить нормативно-методические документы, регламентирующие: порядок документирования; организацию работы с документами; хранение документов. <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура законодательной и нормативно-методической базы, используемой в работе секретаря. 2. Регламентация Трудовым кодексом Российской Федерации правил оформления кадровой документации, применяемой в деятельности секретаря. 3. Нормирование и охрана труда секретаря. 4. Внутриучрежденческая регламентация деятельности секретаря
	4	<p>Организация рабочего места секретаря. <i>Цель:</i> закрепление знаний и развитие навыков организации своего рабочего места. Теоретическая часть. <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места секретаря. 2. Предметы первой необходимости в офисе. 3. Технические средства офисной деятельности. <p>Практическая часть: Деловая игра «Шум на рабочем месте»</p>
	5	<p>Организация рабочего времени секретаря. <i>Цель:</i> самооценка умения управлять своим временем; приобретение навыков эффективного использования времени. Теоретическая часть. <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование рабочего времени и оптимальный ритм работы секретаря. <p>Примерная схема рабочего дня секретаря. Практическая часть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тест «Контроль за временем или искусство успевать» 2. Составление фотографии рабочей недели
	6	<p>Трудоустройство и адаптация к работе секретаря <i>Цель:</i> определение направлений адаптации секретаря к работе. <i>Вопросы для обсуждения:</i></p>

	<p>1. Внутренние и внешние источники найма офисного персонала, сотрудников секретариата. Современные способы трудоустройства.</p> <p>2. Организация процессов отбора персонала для работы в приемной руководителя, в офисе.</p> <p>3. Этапы и задачи адаптации секретаря на рабочем месте.</p> <p>4. Корпоративная культура, фирменный стиль организации. Задания для самостоятельной работы: 1. Определить возможные пути поиска работы для секретаря в Вашем городе. 2. Выяснить по каким направлениям проходит адаптация секретаря к работе.</p>
7	<p>Составление и оформление служебной документации Цель: закрепление знаний и выработка навыков написания служебных писем записок, справок; анализ ошибок при составлении документов. Практическая часть: индивидуальная работа по составлению и оформлению служебных документов</p>
8	<p>Организация работы с документами Составление и оформление организационно-распорядительной, информационно-справочной и документации по личному составу организации. Цель: закрепление знаний и выработка навыков написания приказов, постановлений, распоряжений, решений, указаний; написания служебных писем, записок, справок; работы с документами по личному составу. Практическая часть: индивидуальная работа по составлению и оформлению организационно-распорядительных, информационно-справочной документов; работа с документами по личному составу</p>
9	<p>Хранение документов организации Цель: закрепление знаний и приобретение навыков систематизации документов. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Формирование и оперативное хранение дел. 2. Составление номенклатуры дел. Практическая часть: Составление номенклатуры дел предприятия</p>
10	<p>Организация работы приемной Цель: правильной организации приема посетителей <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Важность правильной организации приема посетителей 2. Информационно-документационное обеспечение приема посетителей 3. Определение часов приема 4. Организация процесса приема посетителей руководителем</p>
11	<p>Работа секретаря с письменными обращениями граждан Цель – изучение особенностей ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Документирование приема обращений, оформление резолюции. 2. Порядок составления, оформления ответов на обращения. 3. Составление справочных, отчетных, аналитических документов по обращениям. 4. Выдача копий, справок по запросам граждан, организаций в архивных</p>

		учреждениях. 5. Оформление реквизитов дела обращения с постоянным сроком хранения.
12		Деловое общение по телефону Правила разговора по телефону. Телефонный этикет. <i>Цель:</i> развитие умений и навыков телефонного общения. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Подготовка к телефонной беседе. 2. Проведение телефонной беседы. 3. Составление проекта телефонограммы. Передача, прием и оформление телефонограммы. <i>Практическая часть:</i> 1. Тест «Умеете ли вы говорить по телефону?» 2. Упражнение «Разговор по телефону». 3. Индивидуальное составление проекта телефонограммы на предложенную тему.
13		Ведение деловой беседы Правила ведения делового разговора, деловой беседы. <i>Цель:</i> Формирование умений вести деловую беседу. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Правила подготовки деловой беседы 2. Правила проведения деловой беседы <i>Практическая часть:</i> 1. Тест «Какой вы собеседник». 2. Упражнение «Деловой разговор»
14		Подготовка и организация деловых переговоров Переговоры с деловыми партнерами. <i>Цель:</i> Приобретение навыков ведения переговоров. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров. 2. Характеристика подходов ведения переговоров. <i>Практическая часть:</i> 1. Тест «Моя тактика ведения переговоров». 2. Упражнение «Деловые переговоры»
15		Организация и проведение приемов и презентаций <i>Цель:</i> рассмотрение этапов подготовки презентации, изучение способов и методов проведения презентации и применение их на практике <i>Вопросы для обсуждения:</i> Подготовить презентацию для конкретной организации (задание для группы из 4 студентов). 2. Выполнить задания преподавателя к ролевой игре по организации переговоров и совещанию (по вариантам). 3. Составить план мероприятий, в подготовке которых может участвовать секретарь в течение одного рабочего дня. 4. Подготовить материалы, документы, необходимые руководителю для поездки в зарубежную командировку (по заданию преподавателя).

3.4. Лабораторные занятия

Раздел	Номер темы	Содержание лабораторных занятий

4	10	<p>Тема 10. Организация работы приемной Организация приема посетителей: доклад руководителю, уточнение времени приема, регистрация посетителей (ведение журналов и картотек с использованием средств вычислительной техники), контроль выполнения решений. Категории посетителей. Регулирование потока посетителей. Обеспечение конфиденциальности при приеме посетителей. Организация приема сотрудников по производственным (служебным) вопросам Организация приема сотрудников по личным вопросам. График приема. Порядок записи. Плановый прием. Внеочередной прием</p>
	11	<p>Тема 11. Работа секретаря с письменными обращениями граждан Виды письменных обращений граждан: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, коллективное обращение, петиции. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан. Технология работы с обращениями граждан: прием и первичная обработка письменных обращений, регистрация обращений. Направление обращений на рассмотрение. Контроль сроков исполнения документов. Информационно-справочная работа по обращениям. Текущее хранение обращений. Анализ поступивших обращений</p>
	12	<p>Тема 12. Деловое общение по телефону Правила ведения служебных телефонных переговоров. Входящие телефонные контакты: приветствие, предоставление необходимой информации, перераспределение звонков. Телефонный разговор в отсутствие руководителя. Исходящие телефонные контакты: подготовка телефонного разговора, правила ведения телефонного разговора. Внутренние телефонные контакты. Телефонный справочник организации. Корпоративные стандарты телефонного разговора. Документирование телефонных сообщений, телефонограмма. Правила пользования автоответчиком и мобильным телефоном. Телефонный этикет: вежливость, «телефонная улыбка». Речевые клише в телефонном общении; фразы, которых необходимо избегать. Домашний и офисный деловые звонки. Проблемные ситуации в телефонных коммуникациях. Правила общения с «проблемными» абонентами. Завершение нежелательного телефонного разговора.</p>

3.5. Организация самостоятельной работы

Форма обучения - очная

Раздел	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Вид самостоятельной работы
1	1	История секретарских служб в дореволюционной России и в советское время. Возрастание значения секретарского обслуживания в 1990-е годы. Подготовка профессиональных секретарей в России и за рубежом. Роль секретаря в современном управленческом аппарате и в структуре службы документационного обеспечения управления.	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы Подготовка к тестированию
	2	Категории секретарей Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления. Основные характеристики деловых и личностных качеств секретаря.	Письменный отчет о выполнении заданий Подготовка к

		Основные функции и квалификационные требования к секретарям различных категорий. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии	коллоквиуму
2	3	Значение нормативно-методических документов, регулирующих сферу ДОУ Внутренние организационно-регламентирующие документы. Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря. Порядок и особенности разработки должностных инструкций секретарей различных категорий	Подготовка презентаций
	4	Организация рабочего места секретаря. Условия труда. Режим труда и отдыха. Нормирование труда	Письменный отчет о выполнении заданий
	5	Планирование рабочего времени секретаря. Режим рабочего времени. Примерная схема рабочего дня секретаря. Фотография рабочей недели. Сверхурочная работа	Письменный отчет о выполнении заданий
	6	Этапы адаптации секретаря. Задачи этического, организационного характера, решаемые в процессе адаптации. Изучение оборудования, организации снабжения офиса. Знакомство с коллегами и руководителем. Корпоративная культура и традиции.	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
3	7	Классификация документов. Унификация и стандартизация документов. Требования к оформлению реквизитов. Составление документов Общие правила оформления машинописных работ и служебных документов.	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
	8	Прием и первичная обработка поступающих документов. Процедура предварительного рассмотрения документов. Регистрация документов. Подготовка поступившей корреспонденции к докладу руководителю. Контроль исполнения документов. Исходящие документы Контроль качества выпускаемых документов	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
	9	Составление номенклатуры дел. Формирование и оперативное хранение дел. Порядок уничтожения и списания документов, снятых с текущего хранения. Экспертиза ценности документов. Оформление дел, составление описи на дела с постоянным и долговременным сроками хранения, передача дел в архив. Уничтожение документов.	Создание кейсов по проблеме
5	13	Виды и функции деловой беседы. Функции неделовой беседы – small talk. Подготовка к беседе.	Проработка

		Структура деловой беседы. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет в деловой беседе.	учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
	14	Подготовка переговоров Формирование состава делегации. Обеспечение переговоров: материальное, справочно- организационно-техническое, информационное. Этикет встреч и переговоров. Подготовка к встрече деловых партнеров. Проведение деловых переговоров Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Участие секретаря и правила поведения при организации деловых приемов и культурной программы.	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
	15	Участие секретаря в подготовке презентаций, выставок, конференций, переговоров. Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе. Роль секретаря в подготовке и проведении совещаний, собраний. Планирование и организация рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Подготовка секретарем деловых поездок и командировок руководителя.	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)

4. Интерактивные формы образовательных технологий

30 % - интерактивных занятий от объема аудиторных занятий.

Модуль	Номер раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
	2	Практика	Работа с кейсом по теме «Квалификационные требования к секретарю»	2
2	3	Практика	Работа с кейсом по теме: «Правовая основа секретарской деятельности»	2
	4	Практика	Деловая игра "Организация рабочего места"	2
	5	Лекция	Лекция с использованием презентации	
	6	Практика	Разбор конкретных ситуаций (ситуационные задачи);	2
3	7	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
	8	Практика	Работа с кейсами.	2
	9	Лекция	Лекция с использованием презентации	2
4	10	Лаборато	Работа с кейсами.	4

		рная	«Организация работы приемной»	
	11	Лабораторная	Лекции с использованием презентаций;	4
	12	Лабораторная	Работа с кейсами. тренинг-игра «телефонный деловой разговор»	4
5	13	Практика	Работа с кейсами .	4
	14	Практика	Деловая игра «Деловые переговоры. и совещания».	4
	15	Лекция	Лекция с использованием презентации	4

5. Оценка деятельности студента при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля) представлен в приложении.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Деловые коммуникации : учебно-метод. пособие / Варьянов А. И. - Чита : ЗабГУ, 2015. - 137 с.
2. Деловой этикет : учеб. пособие / Еремкина Т. В. - Чита : Экспресс-изд-во, 2013. - 204 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Деловая культура : Учебное пособие / Кольшклина Т.Б., Шустина И.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 164. <https://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABB-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251>
2. Делопроизводство : Учебное пособие / Грозова О.С. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 126. <https://www.biblio-online.ru/book/851416E3-4D50-40A1-A967-6B9AF0A11247>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Основы делопроизводства : методические указания / сост. О.А. Макарова. - Чита : ЗабГУ, 2015. - 116 с.
2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / А. А. Федулин [и др.]; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 192 с.

6.2.1. Издания из ЭБС

1. Документационное обеспечение управления : Учебник и практикум / Доронина Л.А., Иритикова В.С. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 233. <https://www.biblio-online.ru/book/D9DA38D8-226D-4EC9-876C-F47D53A990C9>

2. Документационное обеспечение управления : Учебник и практикум / Казакевич Т.А., Ткалич А.И. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 161.
<https://www.biblio-online.ru/book/14309A03-1137-4585-91B2-7EBE89B533AA>

6.3. Справочно-библиографические издания

1. Делопроизводство для секретаря в вопросах и ответах / Вялова Л. М. - Москва : МЦФЭР, 2004. - 224 с.
2. Как организовать делопроизводство / Янковая В. Ф. - Москва : МЦФЭР, 2004. - 416 с.

6.4. Периодические издания

6.4.1. Печатные издания

1. Современные технологии делопроизводства и документооборота- журнал.2013
2. Справочник по управлению персоналом- журнал.2013

6.4.2. Электронные издания

1. Справочник кадровика - журнал.2016
2. Справочник секретаря и офис менеджера- журнал.2017

6.5. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
4. <http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
672039, г. Чита, ул. Амурская, 15, каб. 05-307 Кабинет документационного обеспечения управления предназначен для проведения занятий лекционного типа, лаборатория, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается по заявке преподавателя). Располагается в метод.кабинете 305. Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
672039, г. Чита, ул. Амурская, 15, каб. 05-309. Кабинет для самостоятельной работы	Комплекс специальной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы. Компьютерные устройства. Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

1. Подготовка к устному опросу включает в себя анализ законодательных, нормативно-методических актов, используемых секретарями в профессиональной деятельности; составление списка литературы по теме, составление конспекта лекции или тезисного плана лекции, а также составление глоссария.

2. Подготовка к контрольной работе включает в себя: анализ нормативных документов по теме, составление списка литературы по теме, составление конспекта лекции или тезисного плана лекции, а также составление глоссария.

3. Подготовка проектного задания состоит из анализа нормативных документов по теме, составление списка литературы по теме, составление конспекта лекции или тезисного плана лекции, составление глоссария, а также подготовки задания, предложенного в ФОСе.

Разработчик:

Межлумян Нелли Сергеевна, доцент каф. «Управление персоналом»:

« ____ » _____ 2017 г.

Аннотация к рабочей программе

«Организация секретарского обслуживания»

1. *Цель дисциплины:* изучение особенностей организации современного секретарского обслуживания, выяснение основных проблем данной профессиональной деятельности.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:
ОК-1-9, ПК-1.1-1.10

3. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 144 часов.

3. *Содержание дисциплины.* Введение в специальность. Секретарь в структуре управления. Квалификационные требования к секретарю. Правовая основа секретарской деятельности. Организация рабочего места секретаря. Организация рабочего времени секретаря. Трудоустройство и адаптация к работе секретаря. Составление и оформление служебных документов. Организация работы с документами. Хранение документов организации. Организация работы приемной. Работа секретаря с письменными обращениями граждан. Деловое общение по телефону. Организация и проведение совещаний. Подготовка и организация деловых переговоров. Организация и проведение приемов и презентаций.

5. Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Разработчик/группа разработчиков

Доцент кафедры УП Межлумян Н.С.

(должность, Ф.И.О)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Форма обучения заочная

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 144 часов.

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5	
Общая трудоемкость	144	144
Аудиторные занятия, в т.ч.:	18	18
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)		
Самостоятельная работа студентов (СРС)	126	126
Форма промежуточного контроля в семестре*	зачет	зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	К.Р.	К.Р.

3. Содержание дисциплины

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий

Форма обучения заочная

Компетенции	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия		СРС	Курсовая работа		Практика	
				ЛК	ПЗ (СЗ)		аудиторная	СРС	Учебная, ч	Производственная (по профилю),
Раздел 1. Общая характеристика секретарской деятельности										
ОК-1.1-1-9; ПК-1.1-1.2-1.3-1.4-1.8	1	Введение в специальность. Секретарь в структуре управления	8			8				
	2	Квалификационные требования к секретарю	12	2	2	8				
2. Основы организации труда секретаря										
ОК-1.1-1.9;	3	Правовая основа секретарской деятельности	8			8				
	4	Организация рабочего места секретаря	8			8				
	5	Организация рабочего времени секретаря	10		2	8				
	6	Трудоустройство и адаптация к работе секретаря	8			8				

Раздел 3. Делопроизводственные функции секретаря									
ОК-1-9	7	Составление и оформление служебных документов	12		2	10			
ПК 1.1	8	Организация работы с документами	12		2	10			
1.2.									
1.3.									
1.5.	9	Хранение документов организации	10			10			
1.7.									
1.8.									
Раздел 4. Административные функции секретаря									
ОК-1-9	10	Организация работы приемной	10		2	8			
ПК 1.1	11	Работа секретаря с письменными обращениями граждан	10	2		8			
1.6.									
1.8.	12	Деловое общение по телефону	8			8			
Раздел 5. Организационные функции секретаря									
ОК-1-9	13	Организация и проведение совещаний	10		2	8			
ПК 1.2.	14	Подготовка и организация деловых переговоров	10	2		8			
	15	Организация и проведение приемов и презентаций	8			8			
		ИТОГО ЗА 4 семестр	144	6	12	126			
		Итого							

3.2. Лекционные занятия

Форма обучения заочная

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	2	Тема 2. Квалификационные требования к секретарю Категории секретарей (секретарь на телефоне, личный секретарь, технический секретарь, секретарь структурного подразделения, секретарь-референт, секретарь коллегии, ученый секретарь). Отличия, в выполняемых ими, элементах управленческого труда. Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления. Типовые структуры секретарских служб. Основные характеристики деловых и личностных качеств секретаря. Профессиональные знания и навыки. Основные функции и квалификационные требования к секретарям различных категорий. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии
4	11	Тема 17. Работа секретаря с письменными обращениями граждан Виды письменных обращений граждан: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, коллективное обращение, петиции. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан. Технология работы с обращениями граждан: прием и первичная обработка

		письменных обращений, регистрация обращений. Направление обращений на рассмотрение. Контроль сроков исполнения документов. Информационно-справочная работа по обращениям. Текущее хранение обращений. Анализ поступивших обращений
5	14	<p>Тема 21. Подготовка и организация деловых переговоров</p> <p>Понятие переговоров. Виды переговоров: двусторонние, многосторонние. Подготовка переговоров: определение целей, времени и места переговоров. Формирование состава делегации. Обеспечение переговоров: материальное, организационно-техническое, справочно-информационное. Разработка культурной программы. Выбор подарков. Этикет встреч и переговоров. Подготовка к встрече деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация предварительной беседы. Проведение деловых переговоров: Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Участие секретаря и правила поведения при организации деловых приемов и культурной программы.</p>

3.3. Практические (семинарские) занятия

Форма обучения - заочная

Раздел	Номер раздела	Содержание практических (семинарских) занятий
2	5	<p>Организация рабочего времени секретаря. <i>Цель:</i> самооценка умения управлять своим временем; приобретение навыков эффективного использования времени. Теоретическая часть. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Планирование рабочего времени и оптимальный ритм работы секретаря. Примерная схема рабочего дня секретаря. <i>Практическая часть:</i> 1. Тест «Контроль за временем или искусство успевать» 2. Составление фотографии рабочей недели</p>
4	10	<p>Организация работы приемной <i>Цель:</i> правильной организации приема посетителей <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Важность правильной организации приема посетителей 2. Информационно-документационное обеспечение приема посетителей 3. Определение часов приема 4. Организация процесса приема посетителей руководителем</p>
5		<p>Ведение деловой беседы Правила ведения делового разговора, деловой беседы. <i>Цель:</i> Формирование умений вести деловую беседу. <i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Правила подготовки деловой беседы 2. Правила проведения деловой беседы <i>Практическая часть:</i> 1. Тест «Какой вы собеседник». 2. Упражнение «Деловой разговор»</p>

3.4. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия учебным планом по курсу не предусмотрены.

3.5 Организация самостоятельной работы

Форма обучения - заочная

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Вид самостоятельной работы
1	1	История секретарских служб в дореволюционной России и в советское время. Возрастание значения секретарского обслуживания в 1990-е годы. Подготовка профессиональных секретарей в России и за рубежом. Роль секретаря в современном управленческом аппарате и в структуре службы документационного обеспечения управления.	Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы Подготовка докладов.
	2	Категории секретарей Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления. Основные характеристики деловых и личностных качеств секретаря. Основные функции и квалификационные требования к секретарям различных категорий. Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии	Письменный отчет о выполнении заданий Подготовка докладов
2	3	Значение нормативно-методических документов, регулирующих сферу ДОУ Внутренние организационно-регламентирующие документы. Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря. Порядок и особенности разработки должностных инструкций секретарей различных категорий	Подготовка докладов
	4	Организация рабочего места секретаря. Условия труда. Режим труда и отдыха. Нормирование труда	Подготовка кейсов.
	5	Планирование рабочего времени секретаря. Режим рабочего времени. Примерная схема рабочего дня секретаря. Фотография рабочей недели. Сверхурочная работа	Письменный отчет о выполнении заданий
	6	Этапы адаптации секретаря. Задачи этического, организационного характера, решаемые в процессе адаптации. Изучение оборудования, организации снабжения офиса. Знакомство с коллегами и руководителем. Корпоративная культура и традиции.	Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)
4	7	Классификация документов. Унификация и стандартизация документов. Требования к оформлению реквизитов. Составление документов Общие правила оформления машинописных работ и служебных документов.	Создание кейсов по проблеме

	8	<p>Прием и первичная обработка поступающих документов. Процедура предварительного рассмотрения документов. Регистрация документов. Подготовка поступившей корреспонденции к до кладу руководителю. Контроль исполнения документов. Исходящие документы Контроль качества выпускаемых документов</p>	<p>Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)</p>
	9	<p>Составление номенклатуры дел. Формирование и оперативное хранение дел. Порядок уничтожения и списания документов, снятых с текущего хранения. Экспертиза ценности документов. Оформление дел, составление описи на дела с постоянным и долговременным сроками хранения, передача дел в архив. Уничтожение документов.</p>	<p>Решение ситуационных задач</p>
5	10	<p>Организация приема посетителей. Категории посетителей. Обеспечение конфиденциальности при приеме посетителей. Организация приема сотрудников по производственным (служебным) вопросам Организация приема сотрудников по личным вопросам. График приема.</p>	<p>Подготовка докладов</p>
	11	<p>Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан. Технология работы с обращениями граждан. Контроль сроков исполнения документов. Информационно-справочная работа по обращениям. Текущее хранение обращений. Анализ поступивших обращений</p>	<p>Подготовка кейсов.</p>
	12	<p>Правила ведения служебных телефонных переговоров. Входящие телефонные контакты. Телефонный разговор в отсутствие руководителя. Исходящие телефонные контакты: подготовка телефонного раз- говора, правила ведения телефонного разговора. Внутренние телефонные контакты. Правила пользования автоответчиком и мобильным телефоном. Телефонный этикет</p>	<p>Письменный отчет о выполнении заданий</p>
6	13	<p>Виды и функции деловой беседы. Функции неделовой беседы – small talk. Подготовка к беседе. Структура деловой беседы. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет в деловой беседе.</p>	<p>Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)</p>
	14	<p>Подготовка переговоров Формирование состава делегации. Обеспечение переговоров: материальное, организационно-техническое, справочно-информационное. Этикет встреч и переговоров.</p>	<p>Создание кейсов по проблеме</p>

	<p>Подготовка к встрече деловых партнеров. Проведение деловых переговоров Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Участие секретаря и правила поведения при организации деловых приемов и культурной программы.</p>	
15	<p>Участие секретаря в подготовке презентаций, выставок, конференций, переговоров. Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе. Роль секретаря в подготовке и проведении совещаний, собраний. Планирование и организация рабочего дня руководителя. Зависимость деятельности секретаря от рабочего дня руководителя. Подготовка секретарем деловых поездок и командировок руководителя.</p>	<p>Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе)</p>