

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
/ С.А. Махновский  
08.02.2023г

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК.01.03 Организация секретарского обслуживания**

**для обучающихся специальности**

**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Магнитогорск, 2023

## **ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой комиссией «Строительства  
и земельно-имущественных отношений»  
Председатель Ю.Н. Заиченко  
Протокол № 6 от «25» января 2023

Методической комиссией МпК  
Протокол № 4 от «08» февраля 2023

### **Разработчик:**

преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» Многопрофильный колледж

Е.И. Фазлыева

Методические указания по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы профессионального модуля «ПМ.01 Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации».

Содержание практических работ ориентировано на подготовку обучающихся к освоению вида деятельности ВД 1. Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение и овладению профессиональными компетенциями.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Пояснительная записка	4
2 Методические указания	
Практическое занятие № 1	6
Практическое занятие № 2	12
Практическое занятие № 3	17
Практическое занятие № 4	21
Практическое занятие №5	26
Практическое занятие №6	29
Практическое занятие №7	31
Практическое занятие №8	34
Практическое занятие №9	36
Практическое занятие №10	40
Практическое занятие №11	42
Практическое занятие №12	45
Практическое занятие №13	48
Практическое занятие №14	52
Практическое занятие №15	55

## 1 ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки обучающихся составляют практические занятия

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных практических умений (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности), необходимых в последующей учебной деятельности.

В соответствии с рабочей программой ПМ. 01. Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации, МДК 01.03. Организация секретарского обслуживания предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

Уметь:

- У1 использовать средства информационных и коммуникационных технологий для получения и передачи информации;
- У2 вести учётные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения поручений;
- У3 устанавливать и поддерживать коммуникации в процессе делового общения с помощью средств информационных и коммуникационных технологий;
- У4 сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; соблюдать служебный этикет;
- У5 обеспечивать информационную безопасность деятельности организации.
- У6 встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, устанавливать порядок приёма для различных категорий посетителей;
- У7 вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуски;
- У8 вести приём, передачу и отправку документов;
- У9 организовывать и бронировать переговорные комнаты;
- У10 сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;
- У11 применять в работе средства информационных и коммуникационных технологий;
- У12 принимать меры по сохранению конфиденциальной информации в ходе приёма посетителей
- У13 выбирать формы планирования и оформлять планировщик (органайзер) руководителя и секретаря
- У14 устанавливать цели, определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время;
- У15 согласовывать встречи и мероприятия и вносить информацию в планировщик (органайзер);
- У16 информировать руководителя о приближении времени и регламенте запланированных встреч и мероприятий;
- У17 выбирать оптимальные способы внешнего и внутреннего информирования о планируемых мероприятиях;
- У18 составлять и оформлять документы для деловых поездок;
- У19 осуществлять тревел-поддержку деловых поездок;
- У20 согласовывать с принимающей стороной протокол планируемых мероприятий и формировать программу деловой поездки;
- У21 формировать программу деловой поездки;
- У22 оформлять отчётные документы о деловой поездке.

У 23 организовывать рабочее место в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда;

У24 обеспечивать рабочее место и функциональное рабочее пространство необходимыми средствами организационной техники, мебелью и канцелярскими принадлежностями;

У25 поддерживать средства организационной техники в рабочем состоянии.

У26 организовывать процесс подготовки и проведение конференционного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы;

У27 документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конференционного мероприятия;

У28 осуществлять сбор, обработку информации, систематизацию получаемых и передаваемых данных;

У29 осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации

Содержание практических и лабораторных занятий ориентировано на формирование общих компетенций по профессиональному модулю программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению **профессиональными компетенциями**

ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий.

ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.

ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.

ПК 1.4. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя.

ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.

А также формированию **общих компетенций**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде..

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выполнение обучающимися практических работ по ПМ. 01. Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации, МДК 01.03. Организация секретарского обслуживания направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление и закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам ПМ;

- формирование умений применять полученные знания на практике;

- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов;

- выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

## 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### Тема 1. Роль профессии секретаря в структуре службы делопроизводства

#### Практическое занятие № 1

Функции и должностные обязанности секретаря  
в зависимости от категории секретарского обслуживания.

**Цель работы:** формирование знаний о функциях и должностных обязанностях секретаря.

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

**Материальное обеспечение:**

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

**Задание:**

1. Проанализируйте содержание вакансий «секретарь» на сайтах предложений о работе
2. Проанализировать уровни карьеры, квалификационные требования к офис - менеджеру и подготовить должностную инструкции.
3. Изучив требования к резюме подготовьте структуру документа для соискания должности «секретарь».
3. Подготовьте памятку для участия в собеседовании.

**Порядок выполнения работы:**

1. Проанализируйте содержание вакансий «секретарь» на сайтах предложений о работе (Headhunter, rabota.yandex, job.ru и другие) и заполните в тетради таблицу:

Требования к образованию	Требования к опыту работы и стажу	Требования к знаниям и умениям	Требования к личностным качествам	Должностные обязанности

2. Составьте резюме для соискания должности «секретарь». Используя структуру резюме и ПО «MS Office»

3. С использованием компьютерной программы ПО «MS Office» составьте Памятку для соискателей по должности секретарь

**Ход работы:**

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом.

Карьера – успешное продвижение в общественной, научной деятельности, поступательное продвижение по служебной лестнице, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с непосредственной деятельностью.

В современной практике управления сложились должностные ступени секретаря:

- секретарь (машинистка, на телефоне, технический секретарь);
- секретарь-референт;
- референт;

- руководитель секретариата;
- офис-менеджер.

В этом вопросе можно воспользоваться документом ESPS (Скандинавской группы Европейской ассоциации профессиональных секретарей). В этом документе 4 уровня:

A – соответствует уровню секретаря-машинистки в России;

B – секретаря;

C – секретаря-референта,

D – референта, руководителя секретариата, офис-менеджера.

Особый интерес представляет уровень должностных требований и профессиональных качеств секретарей групп **B, C, D**

#### СТУПЕНИ КАРЬЕРЫ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СЕКРЕТАРЯ

Уровень	Содержание работы (должностные обязанности)	Уровень ответственности	Образование и стаж работы	Личные качества
1	2	3	4	5
B (соответствует уровню секретаря в России)	Печать (на родном языке и английском) с рукописи и под диктовку Редактирование документов Хранение документов Обслуживание командировок и совещаний Телекоммуникации, включая рассылку документов 6. Самостоятельная работа (написание черновиков несложных писем, работа по содержанию офиса, проверка счетов и решение проблем, связанных с командировками)	За свою собственную работу За составление документов Обязанность знать структуру компании и направления ее деятельности	Три года изучения бизнеса и делопроизводства Обучение секретарскому делу Или Несколько лет стажа в области делопроизводства. Дополнительное изучение иностранного языка.	1. Рациональность и организованность Способность выбирать приоритеты Стремление к сотрудничеству. Инициативность Аккуратность. Склонность к работе в области сервиса
C (соответствует уровню секретаря-референта в России, базируется на уровне B плюс дополнительное образование и стаж работы на уровне B)	Печать (на родном языке и двух иностранных) с рукописи и под диктовку Составление писем, факсов и других документов Проверка фактов, изложенных в отчетах и других документах Прием и передача сообщений по каналам связи (факс, E-mail и т.п.) Организация командировок и совещаний Ведение протокола и контроль за выполнением принятых решений Самостоятельная работа (составление командировочных отчетов и предписаний, перевод документов, работа с персоналом, сбор и обработка данных, проектная работа)	1. Обязанность осуществлять связь между руководителем и всеми остальными 2. Ответственность за проверку исполнения заданий и отчетность 3. Обязанность знать структуру компании и направления ее деятельности, знать специализацию сотрудников и внешние связи компании	1. Три года изучения бизнеса и делопроизводства. 2. Обучение секретарскому делу не менее одного года  Или 1. Не менее пяти лет работы секретарем уровня B 2. Дополнительное изучение иностранных языков, основ управления, основ трудового права, компьютерных программ. 3. Предпочтителен опыт работы за рубежом	1. Способность руководить и взаимодействовать с персоналом 2. Хорошие организаторские способности 3. Хороший литературный стиль 4. Способность справляться со стрессовыми ситуациями
D (соответствуют)	Подготовка и ведение заседаний, советов и ру-	За свои исследования и отчеты.	Три года изучения бизнеса и дело-	Большая энергия Творческие спо-

<p>уровню референта, руководителя секретариата, офис-менеджера в России; уровень D базируется на уровне C + дополнительное образование, стаж работы на уровне C)</p>	<p>гих совещаний Ведение административной работы Консультирование во время приема секретарей на работу, помощь в их обучении и повышении квалификации Организация презентаций, представительская деятельность Деятельность по обеспечению информацией (контакты со средствами массовой информации, редактирование информационных бюллетеней для сотрудников компании и пр.) Самостоятельная работа (т.е. собственные исследования, перевод бизнес и технических отчетов, компьютерные исследования, руководство проектами, руководство персоналом, руководство работой, связанной с организацией командировок) 7. Прием и передача сообщений по каналам связи (факс, E-mail и т.п.)</p>	<p>За свой бюджет. За персонал. За осуществление связи между руководителем и должностными лицами высокого ранга.</p>	<p>производства Обучение секретарскому делу не менее одного года Или Большой опыт работы секретарем уровня C Изучение на университетском уровне иностранных языков, управления бизнесом, знание экономических законов и трудового законодательства, психологии общения и информационных технологий Предпочтительно обучение или стажировка за рубежом</p>	<p>способности Способности к лидерству Надежность</p>
--	---	--	---	---

Предлагается следующий вариант квалификационной характеристики офис-менеджера:

**Должностные обязанности.** Участвует в определении миссии организации, в разработке и планировании вопросов стратегического развития: установление рынков сбыта и потенциальных клиентов, совершенствовании качества оказываемых услуг, координации и контроле за договорной деятельностью; в определении источников обеспечения необходимыми кадрами; осуществляет представительские функции.

Организует, координирует и контролирует вопросы внутренней деятельности организации: участвует в подготовке, издании организационно-распорядительных документов; разрабатывает организационную структуру предприятия, программы развития персонала; участвует в разработке бизнес-планов, а также в текущем и долгосрочном планировании деятельности организации, в том числе во внедрении новых информационных технологий; организует и проводит совещания, переговоры, презентации, рекламные кампании; осуществляет подбор, оценку, стимулирование, повышение квалификации персонала; проводит работы по нормированию труда и определению численности персонала.

Руководит работой службы ДООУ и обеспечивает эффективное выполнение ее функций (учет, контроль исполнения, поиск, справочная работа, экспертиза ценности документов, их оперативное и архивное хранение, аналитическая работа с информацией для принятия решений); организует внедрение автоматизированных информационных систем, принимает участие в проектировании и актуализации баз и банков данных; принимает меры по упорядочению состава документов и документопотоков; разрабатывает нормативно-методические документы по вопросам документационного обеспечения управления организации; организует и контролирует работу по защите информации; совместно с другими руководителями организует работу по приобретению, вводу в эксплуатацию, эффективному использованию и обеспечению сохранности оргтехники.

**Должен знать.** Законодательные и нормативные акты, регламентирующие предпринимательскую и коммерческую, информационную и документационную деятельность организации, работу с персоналом; рыночную экономику, предпринимательство и ведение бизнеса; основы маркетинга и менеджмента; деловое администрирование; теорию и практику работы с персоналом; формы и методы ведения рекламных компаний, работы с общественностью, порядок разработки коммерческих соглаше-



ний и условий, договоров; основы бухучета; основы социологии и психологии; этику делового общения; делопроизводство; технологию работы вычислительной и оргтехники служб ДОУ; основы труда и эргономики.

**Требования к квалификации.** Высшее профессиональное образование или высшее профессиональное образование и дополнительная подготовка в области теории и практики менеджмента и документационного обеспечения управления, стаж работы по специальности не менее 2 лет.

2. Изучите структуру резюме:

#### ЛИЧНЫЕ СВЕДЕНИЯ

- Фамилия, Имя, Отчество
- Адрес: индекс, город, улица, дом, квартира
- Телефон, e-mail
- Дата рождения (по требованию)
- Семейное положение

Слово резюме обычно не пишется. Лучше напишите крупными буквами (18-20 шрифт), по центру, сверху вашу фамилию, имя и отчество. Такой заголовок поможет быстро найти ваше резюме в стопке из сотен подобных бумаг. Не забудьте указать дату рождения, район проживания и семейное положение. Отсутствие такой элементарной информации настораживает работодателя.

Предоставляя адрес места жительства, желательно указать является ли этот адрес временным или постоянным. Если адрес временный, то до какого срока вас можно застать по нему. Если указываете несколько телефонов, пометьте по какому, в какое время звонить. Если вам доступны другие средства связи, например, факс, e-mail, пейджер, ICQ, также укажите их, детализируя по возможности условия связи с вами. Помните: чем быстрее сотрудник кадрового агентства или отдела кадров свяжется с вами, тем больше у вас шансов обойти ваших конкурентов в получении той или иной работы.

**ЦЕЛЬ:** Укажите должности или вакансии, на которую претендуете.

#### ОБРАЗОВАНИЕ:

Перечислите учебные заведения, школы, курсы, институты, и т.д. которые вы уже закончили или еще продолжаете учиться: -

**Используйте обратный хронологический порядок**, т. е. последнее место учебы укажите первым, или принцип значимости, т. е. укажите сначала место учебы наиболее значимое для искомой работы. –

Для каждого места учебы предоставьте следующую информацию: период обучения с точным (месяц, год) указанием дат начала и окончания обучения; место учебы (если из названия учебного заведения не следует его расположение, укажите город, страну) и, наконец, укажите ту квалификацию, которую Вы получили по окончании обучения, т. е. укажите звание (аттестат, диплом, сертификат и т.д. по специальности). Расшифруйте полностью название ВУЗа, факультет, специальность. Учеба в школе обычно не указывается, если, конечно, нет особых причин ею гордиться. –

Перечислите только те места учебы, которые важны для данной, искомой работы. - Кроме основного образования укажите семинары, курсы, тренинги, которые вы проходили. Если, конечно, они пригодятся на предполагаемые вами должности.

Включите в резюме информацию о ваших наградах и достижениях( выигранные гранты, конкурсы(Лучший проект и т.д))

#### ОПЫТ РАБОТЫ:

Перечислите места вашей бывшей работы: Информация о предыдущих местах работы обычно выглядит следующим образом: даты (месяц, год); название компании, направление деятельности, ваша должность, ваши функции (лучше об этом подробнее). - **Используйте обратный хронологический порядок**, т.е. Последнее место работы укажите первым, или

принцип значимости, т. е. укажите сначала место работы, где полученный вами опыт наиболее значим для будущей работы; -

Для каждого места работы предоставьте следующую информацию: период занятости с точным (месяц, год) указанием дат начала и окончания работы; работодатель (укажите название фирмы, город, страну); должности; обязанности (в трех-четырех предложениях изложите круг ваших обязанностей). –

Перечислите только те места работы, которые важны для искомой работы. - Не оставляйте пробелов в датах периода занятости. - Когда вы пишете о своих функциях и достижениях – будьте конкретны. Даже если вы – узкий специалист, жаргон лучше не использовать. Нельзя дословно копировать записи трудовой книжки.

Если Вам не хватает опыта работы по специальности, необходимо включить в резюме весь опыт работы (производственную практику; летнюю работу; временную работу; волонтерство)

Вы должны показать, что умеете работать и добиваться результатов. Если опыта работы нет совсем, то тогда надо подробно остановиться на образовании.

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ:

Например, Вы умеете работать на компьютере, знаете иностранные языки, владеете машинописью, у вас есть водительские права. Если какие-либо из этих навыков помогут вам справиться с вашими будущими обязанностями, то укажите их, создав соответствующие заголовки, например, **знание компьютера, иностранные языки** и т.д. Специалистам, например, программистам, рекомендую указать более детальную информацию (языки программирования, операционные системы, базы данных, программирование под Интернет). В разделе иностранные языки желательно указать не только уровень владения языком, но и где и как долго вы его учили

Если вы участвуете в профессиональных движениях, клубах, ассоциациях – это ваш плюс. Наличие водительского удостоверения, автомобиля тоже будет расценено как положительный знак. Участие, а тем более победы в профессиональных конкурсах скажут работодателю о вашем стремлении быть специалистом высокого уровня.

ДАТА

ПОДПИСЬ

И.О.ФАМИЛИЯ.

Помимо этих основных разделов в резюме можно указать круг интересов, подвести итог своим качествам и наиболее важным способностям.

#### **Форма представления результата: Выполненная работа**

##### **Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 2

### Должностная инструкция секретаря, особенности разработки

#### Цель :

- изучение методики составления, порядка оформления, согласования и утверждения должностных инструкций секретарского персонала;
- приобретение навыков составления должностной инструкции секретаря.

#### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:* оформлять должностной инструкции секретаря

#### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы
- Персональный компьютер, текстовый редактор Microsoft Word

#### Задание:

1. Составьте на компьютере должностную инструкцию офис-менеджера
2. Составить должностную инструкцию секретаря-референта организации (предприятия).
3. Согласуйте должностную инструкцию с заинтересованными лицами.
4. Отдайте документ на утверждение руководителю организации.
5. Ознакомьте секретаря-референта с его Должностной инструкцией

#### Порядок выполнения работы:

1. Руководствуясь формой должностной инструкции (Приложение 1) внимательно продумайте содержание разделов должностной инструкции секретаря-референта;
2. В рабочей тетради оформите должностную инструкцию секретаря-референта, подробно распишите содержание каждого раздела.
3. Согласуйте должностную инструкцию с заинтересованными лицами.
4. Отдайте документ на утверждение руководителю организации.
5. Ознакомьте секретаря-референта с его Должностной инструкцией

#### Ход работы:

1. Необходимо учитывать, что:
  - должностная инструкция является правовым актом организации и определяет должностной статус работника, закрепляет его обязанности, устанавливает ответственность, а также является нормативной основой применения к работнику мер воздействия;
  - составляется на общем бланке организации;
  - обязательными реквизитами являются: наименование организации, гриф утверждения, наименование вида документа, место составления, подпись.

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

Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

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

2. Приступая к составлению должностной инструкции, нужно прежде всего, использовать новый «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих».

Должностная инструкция относится к документам, имеющим унифицированную форму и установленную структуру текста:

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** - содержит основные сведения о должности, порядке назначения и освобождения от должности, нормативные документы, которыми необходимо пользоваться при выполнении служебных обязанностей, квалификационные требования к профессии, а также правила по охране труда и техники безопасности.

2. **ФУНКЦИИ** - указывают основные направления деятельности.

3. **ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ** - перечисляются конкретные задачи, возложенные на специалиста; указывается форма его участия в управленческом процессе – руководит, утверждает, обеспечивает, подготавливает, рассматривает, исполняет, контролирует, согласовывает, представляет, курирует и т.д. которые обеспечивают выполнение этих функций.

Часто разделы «Функции» и «Должностные обязанности» объединяют в один – «Функции и должностные обязанности»

4. **ПРАВА** - этот раздел очень важен для секретаря. В нем определяются права, предоставляемые специалисту для выполнения возложенных на него функций и обязанностей.

5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** - устанавливаются виды ответственности за несвоевременное и некачественное выполнение специалистом должностных обязанностей.

6. **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ** (связи по должности) - перечисляется круг должностных лиц, с которыми специалист вступает в служебные взаимоотношения и обменивается информацией, указываются сроки получения и предоставления информации, определяется порядок подписания, согласования и утверждения документов.

7. **КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ** (указываются в том случае, если они отсутствуют в первом пункте).

Приложение 1

АО «ВЫМПЕЛ»  
**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  
**секретаря генерального директора**  
01.08.2003 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
В.В. Тихомиров  
01.08.2003 г.

### **1 Общие положения**

1.1. Секретарь относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется приказом генерального директора.

1.2. Основными задачами секретаря являются организационное и документационное обеспечение деятельности генерального директора.

1.3. Секретарь подчиняется непосредственно генеральному директору предприятия.

1.4. В своей деятельности секретарь руководствуется:

- действующим законодательством РФ;
- Уставом предприятия;
- Положением о функциональных службах предприятия;
- правилами трудового распорядка;
- приказами (указаниями) руководства предприятия;
- нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства;
- настоящей должностной инструкцией.

1.5. Секретарь должен знать:

– структуру организации, направления ее деятельности, распределение обязанностей между заместителями генерального директора, фамилии руководителей структурных подразделений, вышестоящую организацию, фамилии ее руководителей, основные организации-партнеры и их руководство;

– государственные стандарты по оформлению управленческих документов;

– правила орфографии и пунктуации, инструкции по делопроизводству;

– правила эксплуатации организационной и вычислительной техники;

– деловой этикет, правила делового общения, служебную субординацию;

– правила ведения телефонных переговоров;

– правила техники безопасности и противопожарной защиты;

– приемы оказания первой медицинской помощи.

1.6. Секретарь должен уметь:

- составлять деловые письма, проекты распорядительных документов, вести протоколы;

- пользоваться средствами связи и организационной техникой;

- работать на компьютере в среде WINDOWS, с приложениями WORD, EXCEL;

- пользоваться базой данных;

- пользоваться возможностями Интернета;

- принимать и передавать документы по факсимильной связи и электронной почте, выполнять копировальные работы;

- редактировать тексты, выполнять корректорскую правку;

- вести деловые переговоры.

1.7. Во время отсутствия секретаря генерального директора его замещает секретарь структурного подразделения или другое должностное лицо, назначенное генеральным директором

## **2 Основные задачи и функции**

Основной задачей секретаря является документационное и информационное обеспечение деятельности генерального директора.

Для этого секретарь:

2.1. Ежедневно в установленные сроки получает и просматривает поступившие документы, проводит их регистрацию, выбирает документы, требующие немедленного рассмотрения, готовит их для доклада генеральному директору.

2.2. Готовит проекты резолюций на поступившие документы, согласует их с генеральным директором.

2.3. По указанию генерального директора планирует его рабочий день, корректирует его и обеспечивает выполнение.

2.4. Ежедневно ведет контроль за сроками исполнения документов и устных поручений генерального директора руководителями структурных подразделений; информирует его о состоянии исполнения.

2.5. Готовит по поручению генерального директора проекты документов, согласовывает их с руководителями структурных подразделений.

2.6. Осуществляет контроль оформления (полнота визирования, наличие и комплектность приложений) исходящих документов, переданных структурными подразделениями на подпись генеральному директору.

2.7. Готовит по поручению генерального директора тексты его выступлений, отчетов и докладов, выполняет их редактирование, организует перепечатку и считку этих документов.

2.8. Ежедневно готовит для генерального директора информационные сводки о публикациях в прессе, связанных с направлениями деятельности организации.

2.9. Следит за публикациями в отраслевых (специальных) изданиях и составляет тематические обзоры по ним и информирует генерального директора.

2.10. Контролирует сохранность документов в приемной генерального директора, правильность формирования дел.

2.11. По указанию генерального директора ведет подготовку совещаний, обеспечивает оформление и хранение протоколов.

- 2.12. Организует выполнение указаний и поручений генерального директора по бронированию номера в гостиницах, заказам авиа- и железнодорожных билетов, размещению командированных.
- 2.13. Организует работу приемной, регулирует поток посетителей, самостоятельно решает вопросы о возможности приема.
- 2.14. Контролирует подготовку дел приемной к сдаче в архив, их предархивную обработку, подписывает описи и акты на уничтожение документов.

### **3 Обязанности**

Для выполнения возложенных на него функций секретарь обязан:

- 3.1. Сохранять конфиденциальность информации.
- 3.2. Выполнять распоряжения руководства.
- 3.3. Придерживаться правил оформления и сроков подготовки документов.
- 3.4. Соблюдать правила делового общения, нормы служебного этикета, служебную субординацию.
- 3.6. Обеспечивать сохранность документов.

### **4. Права**

Секретарь генерального директора имеет право:

- 4.1. Обращаться к руководителям структурных подразделений организаций за информацией по производственным вопросам.
- 4.2. Самостоятельно решать вопросы, связанные с незапланированными посещениями посетителей, телефонными звонками.
- 4.3. Вносить руководству предложения о наказаниях и поощрениях работников секретариата.
- 4.4. Визировать проекты документов, представляемых на подпись генеральному директору.
- 4.5. Принимать участие в подборе и расстановке кадров технического персонала приемной.

### **5 Ответственность**

Секретарь генерального директора несет ответственность за:

- 5.1. Нарушение действующего законодательства РФ при подготовке документов.
- 5.2. За несохранность конфиденциальной информации.
- 5.3. Неиспользование предоставленных прав, нарушение служебной субординации, некачественное и несвоевременное выполнение своих обязанностей.
- 5.4. Нарушение правил трудового распорядка, инструкции по делопроизводству организации.
- 5.5. Неправомерное использование предоставленных прав, а также использование их в личных целях.

### **6 Взаимосвязи**

Секретарь генерального директора в своей деятельности взаимодействует:

- 6.1. Со структурными подразделениями по вопросам получения необходимой информации и совместной подготовки документов.
- 6.2. С юридической службой по вопросам согласования проектов распорядительных документов.
- 6.3. С вышестоящими организациями, со сторонними организациями, органами власти и управления по вопросам получения и представления документов, организации встреч и контактов генерального директора.

Зам. директора

*Подпись*

В.А. Козлов

С инструкцией ознакомлен  
Секретарь

*Подпись*

Да

### **Форма представления работы:**

Оформленные в установленном порядке должностная инструкция

### **Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам



## Тема 2. Организация и условия труда секретаря

### Практическое занятие № 3

Организация рабочего места в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда

**Цель работы:** Ознакомиться с условиями труда работников службы документации и организацией работы секретаря.

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

–применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;

**Материальное обеспечение:**

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.

**Задание1:**

1. Организовать рабочее место с учетом оптимальных условий труда.
- 2.. Охарактеризуйте факторы влияющие на здоровье и работоспособность
- 3.Проанализируйте ситуации

**Порядок выполнения работы:**

- 1 .Составить характеристику факторов и нормативов в соответствии с нормативными документами.

Виды факторов	Основные нормативы	Особенности
Помещение и его площадь		
Температурный режим и состав воздуха		
Освещенность и шум		
Цветовое оформление		
Режим труда и отдыха		

2. Проанализируйте факторы, обеспечивающие комфортные условия работы секретаря (делопроизводителя) на рабочем месте.

2.1.Вы пришли на работу 15 мая. Окна вашего помещения выходят на восток. Температура воздуха в помещении 24 °С. Относительная влажность 40 %. Рабочее место находится в центре комнаты, при чем работник сидит спиной к окну. На столе имеется местное освещение. Общая площадь комнаты 18 м<sup>2</sup>, работает в ней 1 человек. Стены оклеены обоями персикового цвета. Искусственное освещение установлено в панелях между стеной и потолком в виде точечных ламп. В комнате имеется большое количество крупных искусственных растений. Уровень шума не превышает 40 дБ.

2.2.Вы пришли на работу 20 ноября. Окна вашего помещения выходят на север, температура воздуха примерно 20 °С., относительная влажность 60 %. Рабочее место находится в углу, причем свет падает на стол с правой стороны. На столах работников отсутствует местное освещение. Общая площадь комнаты 15 м<sup>2</sup>, работают в ней 2 человека. Стены оклеены обоями светло-сиреневых тонов. Искусственное освещение находится на потолке в виде ламп дневного света. В комнате большое количество крупных живых растений, расположенных на полу и подоконниках, имеется большой аквариум.

**Ход работы:**

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом.

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

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

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

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами и стандартами.

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

1. Санитарно-гигиенические (температура, влажность воздуха, освещение, шум, окраска стен и т.д.);

2. Эстетические (озеленение служебного помещения, использование в интерьерах произведения живописи и прикладного искусства);

3. Психофизиологические связаны с осуществлением мер психофизиологического характера т.е. чередование труда и отдыха;

4. Социально-психологические связаны с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе (снятие психологических барьеров, создание нормального психологического климата).

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

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

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

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

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

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

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

1) средства малой оргтехники (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластики и т. п.);

2) средства составления и изготовления текстовых документов (компьютер, диктофон, принтер, сканер, в запасе – портативная пишущая машинка);

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

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

5) средства связи (телефон, радиотелефон, радио, телетайп, факс, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта, модем);

6) копировальные средства и аппараты;

- 7) шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;
- 8) офисная мебель и оборудование.

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

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

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

2. Проанализировать и пояснить ситуацию по следующему алгоритму:
  1. Выявить нарушения в приемной.
  2. Установить, нормативные условия труда.
  3. Предложить конкретные меры решения ситуации. ( можно оформить в таблицу)

### Задание 2:

1. Создать графический проект приемной с оборудованным рабочим местом секретаря ( специалиста делопроизводства)
2. Представить проект в виде презентации и обосновать его.

### Порядок выполнения работы:

1. Актуализируйте требования, предъявляемые к организации рабочего пространства приемной.

Заполните таблицу рациональной организации рабочего места

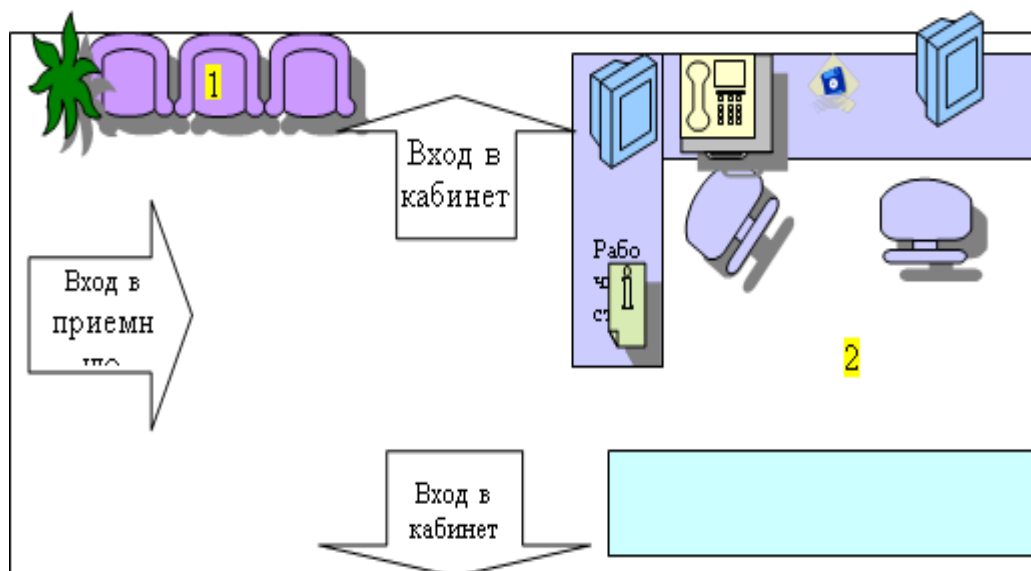
Нормативные мероприятия организации рабочего места	Современные мероприятия организации рабочего места

2. С использованием ПО «Paint» создайте графический проект приемной руководителя с учетом требований, предъявляемых к планированию пространства офиса.
3. Создайте презентацию в ПО «Power Point», по теме «Рациональная организация рабочего места» с обоснованием проекта (в том числе выбор вида мебели, взаиморасположение мебели, наличие зон в пространстве, цветовое решение).

### Ход работы:

Все требования к проектированию пространства условно можно разделить на группы:

1. Требования к экономии площади.
2. Требования к мебели.
3. Расположение и наличие оргтехники.
4. Зонирование пространства.
5. Порядок хранения личных вещей и деловых принадлежностей.
6. Цветовое решение интерьера.
7. Примерный графический проект пространства приемной представлен ниже. Цифрами обозначены выделенные зоны в пространстве.



**Форма представления результата:** Выполненная работа

**Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 4

Характеристика и классификация технических средств,  
используемых в деятельности секретаря  
Средства подготовки, изготовления и обработки документов  
Средства копирования и размножения  
Средства хранения и транспортировки информации

**Цель работы:** Формирование знаний об использовании технических средств секретарем.

### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- использовать средства информационных и коммуникационных технологий для получения и передачи информации;
- обеспечивать рабочее место и функциональное рабочее пространство необходимыми средствами организационной техники;

### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.
- Персональный компьютер, текстовый редактор Microsoft Word

### Задание:

Вы являетесь секретарем руководителя организации и Вам необходимо выполнить следующие действия:

1. Определить готовность технических средств для выполнения заданий руководителя
2. Составить проект документа по поручению руководителя (на выбор)
3. Сделать копию письма, пришедшего на имя руководителя
4. Распечатать в нескольких экземплярах повестку предстоящего совещания.
5. Сохранить письмо, пришедшего на имя руководителя и отправить его руководителю на электронную почту

### Порядок выполнения работы:

1. См. методические указания к составлению проектов документов.
2. Распечатайте документы одним из способов
3. Следуйте алгоритму.

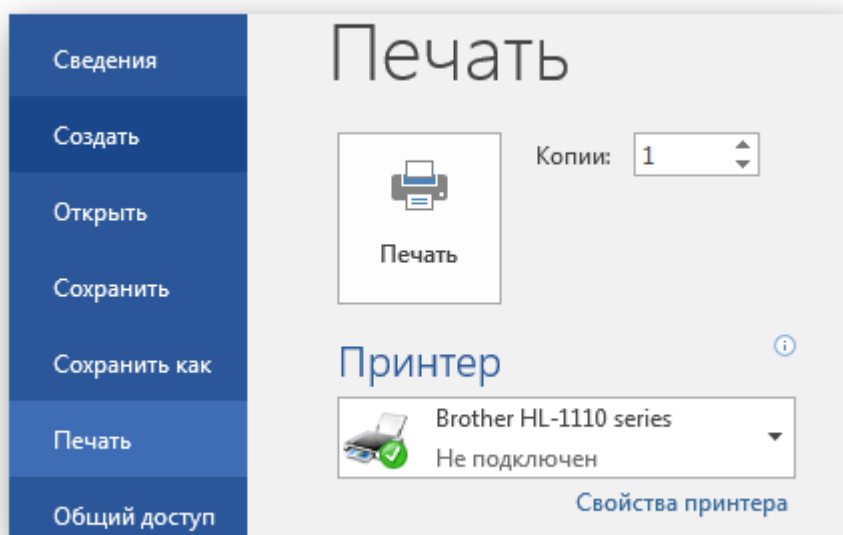
### Ход работы:

1. Прочитайте и примените методические указания к составлению проектов документов
  2. Выберите способ печати
- Способ 1: Сочетание клавиш

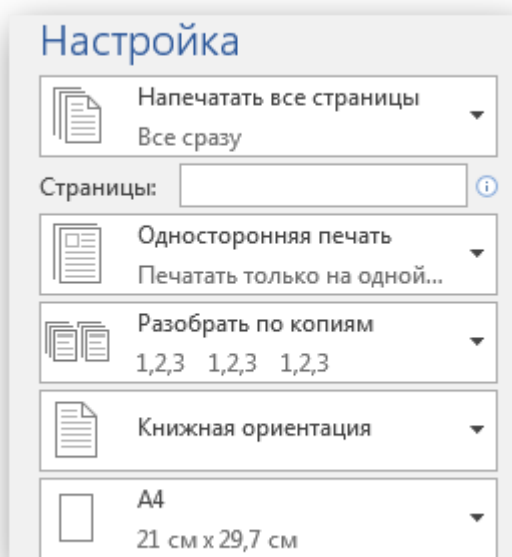
Для рассмотрения подобного вопроса будет выбрана операционная система Windows и пакет программ Microsoft Office. Однако описанный способ будет актуален не только для данного набора ПО — он работает и в других текстовых редакторах, в браузерах и программах различного назначения.

лама

1. Для начала следует открыть файл, который требуется напечатать.
2. После этого необходимо одновременно нажать комбинацию клавиш «Ctrl+P». Такое действие вызовет окно с настройками для печати файла.



3. В настройках важно проверить такие параметры, как количество печатаемых страниц, ориентация страницы и подключенный принтер. Их можно менять в соответствии с собственными предпочтениями.

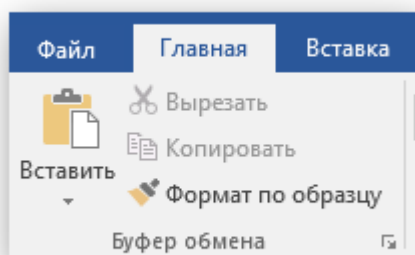


После этого требуется лишь выбрать количество копий документа и нажать «Печать». Документ будет распечатываться столько, сколько для этого требуется принтеру. Подобные характеристики изменить невозможно.

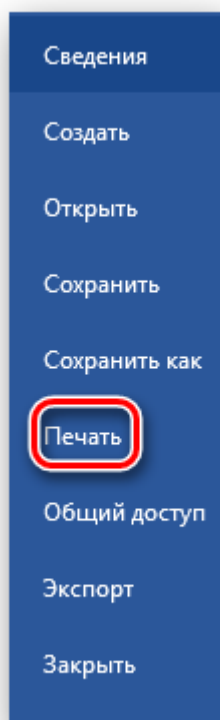
Способ 2: Панель быстрого доступа

Запоминать комбинацию клавиш не всегда удобно, особенно людям, которые печатают настолько редко, что подобная информация просто не задерживается в памяти дольше нескольких минут. В таком случае используют панель быстрого доступа. Рассмотрим на примере Microsoft Office, в другом ПО принцип и порядок действий будет аналогичен или полностью совпадет.

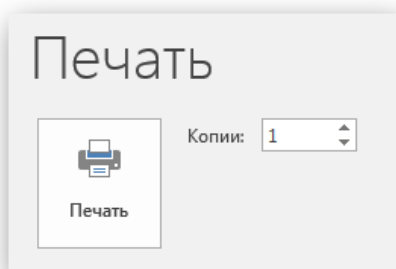
1. Для начала нажимаем «Файл», это позволит нам открыть окно, где пользователь может сохранять, создавать или печатать документы.



2. Далее находим «Печать» и производим одиночный клик.



3. Сразу же после этого необходимо произвести все действия касательно настроек печати, которые были описаны в первом способе. После остается выставить количество копий и нажать «Печать».

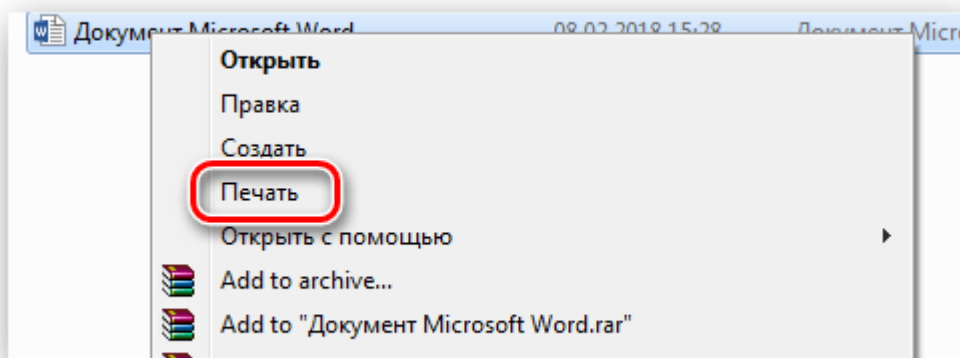


Такой способ достаточно удобен и не требует много времени от пользователя, что достаточно привлекательно в условиях, когда нужно быстро напечатать документ.

Способ 3: Контекстное меню

Подобным способом можно воспользоваться только в тех случаях, когда вы полностью уверены в настройках печати и точно знаете, какой принтер подключен к компьютеру. Важно знать, активно ли это устройство в настоящий момент.

1. Нажимаем правой кнопкой мыши на иконку файла.
2. Выбираем пункт «Печать».



Печать запускается мгновенно. Никаких настроек выставить уже нельзя. Документ переносится на физический носитель с первой до последней страницы.

### 3. Алгоритм создания и сохранения документа

1. Чтобы создать документ, просто откройте приложение Word, выберите пустой документ или шаблон и начните вводить текст. В Word есть множество профессионально оформленных шаблонов для создания писем, резюме, отчетов и других документов. Создание пустого документа. Откройте приложение Word. Если оно уже запущено, откройте вкладку Файл и выберите команду Создать. Выберите Пустой документ.

2. Чтобы сохранить документ, найдите и нажмите на кнопку Сохранить на Панели быстрого доступа. Если Вы сохраняете файл в первый раз, появится панель Сохранить как представления Backstage. Здесь необходимо выбрать куда сохранить файл и присвоить ему имя. Для того чтобы сохранить файл на компьютере выберите Компьютер, затем нажмите Обзор. Кроме того, Вы можете выбрать службу OneDrive для сохранения файла.

### 4. Алгоритм отправки письма по электронной почте

1. Войти на сайт mail.ru
2. Войти в почтовый ящик
3. Нажать на "Написать письмо" ( наверху страницы )
4. В поле для ввода текста написать письмо
5. В поле «Кому» указать электронный адрес получателя письма
6. В поле «Тема» кратко охарактеризовать сообщение, которое будете отправлять

 Прикрепить файл

7. Нажмите на значок
8. Выберите необходимый файл, нажмите кнопку «Открыть»
9. Нажмите кнопку «Отправить»

### Форма представления результата:

Выполненная работа

**Критерии оценки:** Для оценки образовательных достижений обучающихся применяется универсальная шкала их оценки

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических



задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

### Тема 3. Административные функции секретаря

#### Практическое занятие № 5

#### Правила ведения телефонного разговора

**Цель работы:** Научиться приемам работы с телефоном и осуществлять прием и передачу сообщения, информацию.

#### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

#### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

#### Задание:

1. Изучить этические требования, предъявляемые к ведению телефонных переговоров.
2. Проанализировать телефонные переговоры по критериям.
3. Освоить технологию отправки телефонограмм.

#### Порядок выполнения работы:

1. Проанализируйте свои знания о культуре телефонного общения, ответив на вопросы теста:

#### **ТЕСТ «ВЛАДЕЕТЕ ЛИ ВЫ КУЛЬТУРОЙ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»**

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил общения по телефону. Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, если нет, то переношу разговор на другой согласованный день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я не туда попал, извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» – и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.
10. Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный разговор называю свою фамилию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.
12. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
13. Завершая телефонный разговор, прощаюсь с собеседником.

Результаты теста:

**25 и более** – вы вполне владеете культурой телефонного общения.

**От 20 до 24** – в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования.

**Менее 20** – целесообразно внимательно ознакомиться с правилами ведения телефонных переговоров.

2. Проанализируйте и поясните ситуации :

*Проведите анализ телефонного разговора*, если звонят секретарю., по приветствию; по представлении: по причине; по подведении итогов: по прощание.

-Алло!

-А кто звонит?

-Говорите громче

-Он занят, перезвоните позже

-Одну минуточку. Сейчас я узнаю (исчезаете на несколько минут)

*Проведите анализ телефонного разговора*, если звонит секретарь., по приветствию; по представлении: по причине; по подведении итогов: по прощание.

-

-Здравствуйте я из фирмы «Вега».

-Скажите, кто у Вас занимается оформлением виз?

-Все. До свидание. Понятно.

Данные анализа занести в таблицу

Виды телефонных разговоров и их критерии	Требования ведения разговора	
	Правильно	Неправильно
<b>Если звонят секретарю:</b>		
По приветствию		
По представлении		
По причине		
По подведении итогов разговора		
По прощанию (завершении разговора)		
<b>Если звонит секретарь</b>		
По приветствию		
По представлении		
По причине		
По подведении итогов разговора		
По прощанию (завершении разговора)		

3. Проведите анализ приема телефонограммы с учетом основных правил приема и передачи документа.

Примите телефонограмму. Секретарь в блокнот записывает текст, сокращает его. Полностью не повторяя текст, передает должностному лицу. При передаче информация была не срочная, с редко употребляемыми словами. При передаче и приеме телефонограммы не были сообщены фамилии должностных лиц.

Данные анализа запишите в таблицу.

Основные правила приема передачи телефонограммы	Действия приема – передачи телефонограммы	
	Правильно	Неправильно

**Форма представления результата:** Выполненная работа.

### **Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

**Практическое занятие № 6**  
Офисная АТС. Основные функции и правила использования.

**Цель работы:**

- Формирование знаний об офисных АТС.
- Научиться применять АТС в работе секретаря.

**Выполнив работу, Вы будите:**

*уметь:* использовать средства информационных и коммуникационных технологий для получения и передачи информации;

**Материальное обеспечение:**

- Лекционная тетради.
- Дидактический материал
- Персональный компьютер, текстовый процессор Microsoft Word
- Интернет ресурсы

**Задание:**

Заполните таблицу

Вид / название АТС	Функции	Правила пользования
Цифровая АТС		
IP - АТС		
Гибридные АТС		

**Порядок выполнения работы:**

- Изучите теоретический материал.
- Используя интернет- ресурсы найдите необходимую информацию.
- Заполните таблицу.

**Ход работы:**

1. Прочитайте задание
2. Просмотрите необходимую информацию в лекциях и интернет- ресурсах
3. Выполните задание на персональном компьютере в текстовом редакторе Microsoft

Word

**Форма представления работы:**

Оформленная таблица.

**Критерии оценки**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правиль-

но применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 7

Средства факсимильной передачи сообщений.  
Факсимильный аппарат, правила его применения

### Цель работы:

#### Выполнив работу, Вы будите:

*уметь: ...;*

#### Материальное обеспечение:

Рабочая и лекционная тетради.

Дидактический материал

Персональный компьютер, текстовый процессор Microsoft Word

Интернет-ресурсы

#### Задание:

1. Заполните таблицу

Вид / название Факса	Достоинства	Недостатки
Лазерные		
Термопленочные		
Струйные		

2. Осуществите отpravку и прием информации с помощью факсимильного аппарата

#### Порядок выполнения работы:

- Изучите теоретический материал.
- Используя интернет- ресурсы найдите необходимую информацию.
- Заполните таблицу.
- Осуществите отpravку и прием информации с помощью факсимильного аппарата, применяя алгоритм.

#### Ход работы:

1. Прочитайте задание
2. Просмотрите необходимую информацию в лекциях и интернет- ресурсах
3. Выполните задание на персональном компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word
4. Используйте алгоритм

Факс используется для сканирования документов, передачи информации по линии связи и затем распечатки копий на другом факсе. Это эффективный способ передачи информации без сканирования ее на ваш компьютер и передачи ее с помощью электронной почты. С помощью факса можно отослать копии вручную написанных документов или документов с подписями без всяких усилий.

#### Передача факса

##### 1 Включите аппарат.

**2 Вставьте документы лицом вверх.** Положите их лицевой стороной вверх, чтобы отправить их так, как вам нужно. Также важно заказать эти документы так, чтобы было понятно, что вы хотите их получить. Если вы шлете факс по электронной почте или с помощью аппарата, используемого огромным количеством людей, лучше всего добавить титульный лист.

**Титульные листы необходимо класть поверх документов, и они должны включать:** имя человека, которому вы шлете факс, номер факса, ваше имя, ваш номер факса и количество страниц в ожидаемом документе. Титульный лист необходимо включать в количество страниц.

3. **“Наберите” номер факса на аппарате.** Американо-азиатские номера факсов включают 11

4. **Нажмите на кнопку «отослать».** На некоторых машинах эта кнопка обозначается как «старт».

## **Получение факса**

**1 Проверьте, может ли ваш принтер получать факс.**

- У отправителя должен быть правильный номер, включающий код региона.
- Аппарат должен быть включен в розетку.
- Телефонная линия должна быть свободна. Это означает, что получатель не должен пользоваться факсом и любые телефонные звонки не должны иметь место в этот момент.
- Картридж с чернилами не должен быть пустым.
- В принтере должно быть достаточно бумаги для получения всего факса.

**2 Аппарат начнет получать факс.** Вы услышите звук звонка. Не отвечайте во время работы факса, так как это может вызвать «задержку» факса.

**3 Аппарат начнет печатать.** Первым будет титульный лист.

**4 Убедитесь, что вы получили весь факс.** Проверьте количество листов

**5 Подтвердите полученный факс.** Можно позвонить или передать ответ с помощью факса, чтобы отправитель знал, что вы получили всю информацию. Если у вас нет информации об отправителе, посмотрите на титульный лист.

## **Подготовка аппарата**

**1 Включите в розетку кабель питания от аппарата.** Аппарат должен стоять на плоской поверхности, чтобы оставалось место для выдачи документа.

**2 Подсоедините телефонную линию в телефонный разъем аппарата.** Шнур должен подсоединяться сзади или по одной из сторон принтера.

**3 Подсоедините линию к факсу.** Телефонный разъем должен быть соединен с работающей линией. У аппарата должен быть свой номер, отличающийся от домашней или рабочей линии.

**4 Вставьте бумагу в лоток.** Также убедитесь, что в аппарате есть чернила.

**5 Включите аппарат.** Проверьте, хорошо ли подсоединена линия связи, взяв трубку и послушав гудки. Вы также можете изменить настройки с помощью опций на экране или в меню.

### **Форма представления работы:**

Оформленная таблица

### **Критерии оценки**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и



другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 8

### Особенности работы секретаря с различными категориями посетителей

**Цель работы:** Научиться правильной организации приема посетителей.

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- встречать посетителей, получать первичную информацию о посетителях, устанавливать порядок приёма для различных категорий посетителей;
- вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуска

**Материальное обеспечение:**

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

**Задание:**

1. Изучив общие вопросы организации приема посетителей, осуществите прием и учет посетителей.
2. Учитывая категории посетителей подготовьте документацию.

**Порядок выполнения работы:**

1. Проанализируйте ситуации и определите типы посетителей.

1.1. Попов И.Т, старший научный сотрудник института, пришел на прием 23.марта 2015 г. В 14-00 к руководителю по вопросам « Об изменении учебных планов для профессиональной подготовки специалистов».

1.2. Савельев С.Л, инженер завода « Автотранспорт», хотел бы записаться на прием к руководителю коммерческого отдела «Механоремнта» по вопросу « О запасных частях завода – поставщика» . на 17 апреля 2015г. Время 10-00.

1.3. Острогорская Г.Ю. пришла на прием к руководителю организации по личному вопросу который проходит в пятницу с 16-00 до 18-00. Для оказания помощи в получении санаторного лечения для своего ребенка.

Данные занесите в таблицу.

Категории посетителей и	Мотивы посещения	Действия при приеме посетителей.

2.

2.1. Проведите учет посетителей в журнальной форме.

#### ***Журнал учета посетителей***

п/п	Наименование организации (подразделения)	Фамилия, имя, отчество и должность посетителя, контактный	Дата и время приема (посещения)	Впервые или повторно	Цель посещения, наличие письменных материалов	Результат приема (решения руководителя)	Контроль за исполнением поручений руководителя

2.2. Провести прием посетителя и подготовить результат приема в форме листа беседы.

В организации был записан на прием старший сотрудник института по вопросу внести изменения в учебные планы для профессиональной подготовки специалистов. По требованию руководителя секретарь должен собрать как можно больше информации от посетителя для того чтобы руководитель мог принять верное решение.

Наименование предприятия ЛИСТ БЕСЕДЫ с посетителем	
(фамилия, имя, отчество, должность, организация, подразделение)	
1. Содержание беседы по обращению о _____	
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
Вопрос _____	_____
Ответ _____	_____
2. Мнения сторон о порядке решения вопроса посетителя	
Мнение руководителя _____	_____
Мнение посетителя _____	_____
3. Решение руководителя _____	_____
4. Решение доведено до сведения _____	_____
Подпись руководителя _____	_____
Подпись посетителя _____	_____
5. Дополнительные указания руководителя _____	_____
6. Материалы беседы помещены в _____	_____
Подпись секретаря _____	_____

**Форма представления результата:** Выполненная работа

### Критерии оценки:

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

**Практическое занятие № 9**  
Работа секретаря с обращениями граждан

**Цель работы:**

Научиться работать с обращениями граждан

**Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- вести приём, передачу и отправку документов;

**Материально техническое обеспечение:**

Рабочая и лекционная тетради.

Дидактический материал

Персональный компьютер, текстовый процессор Microsoft Word

Интернет-ресурсы

**Задание:**

В спортивную школу-интернат «Олимп» на имя директора поступило письмо от гражданки В.А. Петренко следующего содержания:

<p><i>В.А. Петренко выдать пропуск А.Д. Кондратьев 10.04.2006 Кондратьев</i></p>	<p>Директору спортивной школы-интерната «Олимп» И.Т. Саратову от В.А. Петренко, проживающей по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 75/3, кв. 76</p>	
<p>Заявление Уважаемый Иван Тарасович!</p> <p>Обращаюсь к Вам с просьбой. Разрешите, пожалуйста, посещать парк вверенного Вам спортивного учебного заведения, так как в том районе, где я живу, очень шумно и негде отдохнуть на природе. Я ветеран труда, в прошлом мастер спорта по плаванию, пенсионерка.</p> <p>С уважением Валентина Александровна Петренко.</p> <p>08.04.2006</p> <p style="text-align: right;"><i>Петренко</i></p>		
<table border="1"><tr><td style="text-align: center;"><p><b>ВХОДЯЩИЙ № К-654</b> <u>08.04.2006</u> «Олимп»</p></td></tr></table>		<p><b>ВХОДЯЩИЙ № К-654</b> <u>08.04.2006</u> «Олимп»</p>
<p><b>ВХОДЯЩИЙ № К-654</b> <u>08.04.2006</u> «Олимп»</p>		

Создайте на компьютере и заполните регистрационно-контрольную карточку для регистрации и контроля предложений, заявлений и жалоб граждан на основании заявления гражданки В.А. Петренко. Сконструируйте на компьютере письмо-ответ от 12.04.2006, исх. № 56/7647 на заявление Валентины Александровны Петренко.

**Порядок выполнения работы:**

1. Почитайте задание
2. Найдите информацию в интернет-ресурсах
3. Зафиксируйте информацию с помощью персонального компьютера, текстовый процессор Microsoft Word.

**Ход работы:**

*Лицевая сторона регистрационно-контрольной карточки*

Спортивная школа-интернат «Олимп»	
_____ (управление, отдел)	
<b>РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА</b>	
Вид сообщения П З Ж _____ (ненужное зачеркнуть)	Шифр _____
Первичное, повторное, аналогичное _____ (ненужное зачеркнуть)	
Фамилия..... И., О .....	Поступило..... «    »                    20    г Вх. №.....
Адрес ..... .....	
Поступило из	
Краткое содержание:	
Указание по исполнению: тов. _____	
«    » ..... 20... г.    начальник	
На контроле в ..... тов. .... тел. ....	
Поручение ..... ..... ..... .....	

Дан ответ « ».....20...г.	исх. №.....
Кем решено .....	
Исполнитель..... тел.....	
Разрешено с выездом на место..... Результаты решения: удовлетворено, отказано, разъяснено, факты подтвердились, приняты меры (ненужное зачеркнуть)	
переписка хранится в деле №..... том..... д/п. №.....	
Направлено на решение .....	
(кому)	
.....	
(почтовый индекс)	
.....	
тов. ....	
Ваше решение сообщите заявителю .....	
.....	
Приложение: на ..... л. подлежит возврату	
« ».....20...г.	Начальник .....
Поступило « ».....20...г.	
Возвращено в ..... « ».....20...г.	
с копией ответа, возвратом письма (ненужное зачеркнуть)	
приложение.....л.	
.....	
(должность, фамилия, подпись)	
Отметка	
Поступило « ».....20...г.	
С контроля снять	
« ».....20...г.	Подпись.....
Один экземпляр данной карточки по заполнению обратной стороны подлежит возврату в НГК	
Если решение вопросов, поставленных в предложениях, заявлениях и жалобах, не относится к данному органу, то они направляются по принадлежности не позднее пятидневного срока с оповещением об этом заявителя.	
Запрещается направлять жалобы на решение тем органам или должностным лицам, действие которых обжалуется.	
Заявления и жалобы во всех органах разрешаются в срок до одного месяца, а не требующие дополнительного изучения и проверки – незамедлительно, но, во всяком случае, не позднее 15 дней со дня поступления в орган, обязанный решить вопрос по существу.	
Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются в срок до 15 дней, а в местных органах власти, на предприятиях, в учреждениях и организациях – безотлагательно, но не позднее 7 дней со дня поступления.	
Предложения рассматриваются в срок до одного месяца.	

**Форма представления работы:**

Выполненная работа

**Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических

задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 10

### Сервисные функции секретаря

#### Цель работы:

Научиться осуществлять сервисные функции секретаря

#### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- организовывать и бронировать переговорные комнаты;
- сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;

#### Материально техническое обеспечение:

Рабочая и лекционная тетради.

Дидактический материал

Персональный компьютер, текстовый процессор Microsoft Word

Интернет-ресурсы

#### Задание:

1. Найти и узнать условия бронирования (стоимость) переговорной комнаты в любой городе (на выбор), на любую дату (на выбор).
2. Составить список для заказа необходимой продукции для сервировки чайных (кофейных) столов в офисе или переговорной комнате.

#### Порядок выполнения работы:

4. Найдите информацию в интернет-ресурсах
5. Зафиксируйте информацию с помощью персонального компьютера, текстовый процессор Microsoft Word.

#### Форма представления работы:

Выполненная работа

#### Критерии оценки:

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.



**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 11

Составление и оформление программы командировки.

Тревел-поддержка деловой поездки руководителя.

**Цель работы:** Ознакомиться с бизнес-поездками руководителя, осуществить подготовку бизнес-поездки руководителя.

### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

### Задание:

1. Проанализируйте этапы подготовки бизнес-поездки.
2. Подготовьте руководителя к бизнес-поездке
3. Подготовьте документацию.

### Порядок выполнения работы:

2. Проанализировать и пояснить ситуацию:

2.1. Получено приглашение (письмо 563 от 03.04.20\_\_г.) на Кадровый форум 20\_\_года в Санкт-Петербургский Институт управления персоналом, который проводится с 16 апреля 20\_\_г. Целью является обмен опытом по управлению персоналом.

Поступило предложение выступить на пленарном заседании форума о кадровой политике на ЗАО «Успех» и его особенностях кадрового обеспечения. Было принято решение направить в командировку на пять календарных дней директора по персоналу ЗАО «Успех» Ковалева Андрея Викторовича. С 14.04.20\_\_г.

2.2. Для командирования руководителя необходимо подготовить документацию:

В общероссийской справочной системе «Консультант Плюс» находим унифицированные формы приказа № Т-9; командировочного удостоверения № Т-10; служебное задание № Т-10а.

Составить приказ о командировании Ковалева А.В.

Составить командировочное удостоверение.

Подготовить служебное задание на бизнес-поездку руководителя организации

2.3. Определите и составьте программу бизнес-поездки руководителя.

Руководитель организации направляется в международную поездку. Целью является обмен опытом по управлению персоналом. Вопросы встречи касаются структуры, полномочий, взаимодействия с другими структурами, рациональность действий и должностной статус. Самостоятельно дополните пункты программы.

Программа бизнес-поездки руководителя

1. Категория поездки
2. Цель поездки
3. Наименование организации
4. Время пребывания
5. Место пребывания
6. Обсуждаемые вопросы

7. Необходимая информация
8. Исполнители в подготовке материалов
9. Способ передвижения
10. Деловые встречи
11. Технологические и технические вопросы подготовки бизнес-поездки  
Подарки и сувениры

2.4. По окончании бизнес поездки составляется отчет

Директор по персоналу ЗАО «Успех» вернулся с командировки, где участвовал в Кадровом форуме 20\_\_ г. Выступал на пленарном заседании Санкт-Петербургского Института управления персоналом, доклад затрагивал вопросы кадровой политики организации, обсуждались основные функции службы, методы управления персоналом, отбор и прием персонала и пути совершенствования.

Отчета составляется секретарем по установленной форме.

Утверждается руководителем организации., заголовков к отчету., куда и дата поездки. Основание командировки., Цель., Результаты., Подпись заинтересованных лиц.

	УТВЕРЖДАЮ Директор ЗАО «Успех» _____ И.О.Фамилия 00.00.0000.
ОТЧЕТ О командировании директора по персоналу в Санкт-Петербург С 15.04.20__ г. По _____	
Основание командировки:	
Цель командировки:	
Результаты:	
Отчет заслушан на .....	
Генеральный директор:	И.О.Фамилия
Директор по персоналу	И.О.Фамилия

**Форма представления результата:** Выполненная работа

**Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 12

Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе.

Подготовка различных типов совещаний и их обслуживание.

**Цель работы:** Ознакомиться и отработать приемы работы по организации совещания., деловых встреч, приемов и презентаций.

### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Учебно-методическая литература;
- Конспекты лекций
- Интернет ресурсы

### Задание 1:

1. Проанализировать правила подготовки и обслуживания деловых совещаний.
2. Составит и оформить подготовительные документы совещания.
3. Составить протокол совещания.

### Порядок выполнения работы:

1. Проанализировать и пояснить ситуацию;
2. Дать характеристику совещательному мероприятию;
3. Подготовить план совещания и повестку дня.
4. Составить приглашение в виде телефонограммы.
5. Составить протокол совещания

1. Проанализировать и пояснить ситуацию:

28 марта 2016 года в организации запланировано провести совещание коллектива с приглашенными экспертами, для принятия решения и исправления замечаний после экспертной проверки. В организации численный состав 100 человек .

Анализ результатов экспертной проверки документов ОАО «СТРОЙ ХОЛЛ» . В результате проверки выяснилось, что нет четкого контроля исполнения документов, все выполняется в ручную. Предложения проанализировать пути внедрения автоматизированных систем контроля документов; необходимо подготовить или провести подготовку документов постоянного срока хранения и личных дел и передать в ведомственный архив.

2. Учитывая признаки классификации совещаний дайте характеристику мероприятию, в свободной форме.

3. Составьте план совещания , по следующим критериям.

ПЛАН (совещания)

1. Цель совещания:
2. Повестка дня ( тема совещания)
3. Дата совещания
4. Регламент совещания
5. Место проведения
6. Состав участников
7. Ведущий совещания
8. Секретарь совещания

- 9. Содержание особенностей совещания
  - 10. Выполнить немедленно: -Поручить: -Связаться: Оповестить: - Доложить: -
  - Другое:
  - 11.
4. Оформите повестку дня совещания и согласовать с руководителем.
- ПОВЕСТКА ДНЯ:
- 1. ....
  - 2.....
  - 3.....

5. Подготовить приглашение ( в виде телефонограммы) для экспертов, которые будут выступать .

В ОАО «СТРОЙ ХОЛЛ» . 28 марта 2016 года , с 16-00 состоится совещание по результатам экспертной проверки. Общая тема « Пути внедрения автоматизированных систем контроля документов». Далее текст продолжить самостоятельно.

6.Провести документирование совещания в установленной форме – составить протокол в соответствии с требованиями ГОСТа.

**Задание 2:**

- 1.Изучить организацию и проведение приемов и презентаций.
- 2.Проанализировать ситуации.

**Порядок выполнения работы:**

1.Дайте характеристику наиболее почетным видам приема.

Виды приема	Характеристика	Процедура подготовки
	Критерии: время; количество приглашенных; форма одежды	
Чай		
А-ля фуршет		

Дайте характеристику наиболее почетным видам презентаций

Вид презентации	Характеристика	Процедура подготовки
	Критерии: время, место; мотивы проведения;	
Приватная презентация		
Камерная презентация		
Публичная презентация		

2. Проанализируйте и поясните ситуации:

2.1. Проанализируйте подготовку к презентации в организации - по виду; по цели; по организации; по приглашению; Сделайте вывод и раскройте ошибки если есть.

Для привлечения новых клиентов ( деловых партнеров) в организации должна состояться презентация. Секретарю поручено составить план мероприятия.

План презентации:

- ✓ Секретарь разработала приглашения на 20 человек, но не указала вид презентации) и не уточнила список приглашенных.
- ✓ Определила начало в 14-00час.
- ✓ Запланированные выступления занимают более 30 мин.
- ✓ Был выбран зал заседания.
- ✓ Был запланирован видеоролик (видеоролик), где потенциального клиента не выделили, хотя необходимая информация роздана.
- ✓ Изюминка мероприятия была запланирована на конец мероприятия.

- ✓ Секретарь подготовила информационный материал и сувениры.
- ✓ Угощение было в стиле «А ля фуршет».

## 2.2. Проведите анализ официального приема (чай).

Начали чай между 15.00 и 16.00. Накрыли столик, поставили чашка на блюдце, справа – тарелочка и ножик, Чайник рядом со столиком. Предложены булочки, кексы, бутерброды с сыром. На стол поставили сливки.

**Форма представления результата:** Выполненная работа

### **Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 13

Работа секретаря по информационному обслуживанию руководителя.

**Цель работы:** Формирование знаний об организации документооборота в учреждении. Обрабатывать и распределять входящую, исходящую и внутреннюю документацию.

### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- подготавливать проекты управленческих решений;
- обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела; готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации

### Материальное обеспечение:

Раздаточный материал: входящие, исходящие, внутренние документы, схемы организационных структур;

Учебно-методическое пособие;

Интернет - ресурсы;

Конспекты лекций.

### Задание:

Подготовить выступление руководителя.

### Порядок выполнения работы:

1. Выяснить тему выступления
2. Составить выступление, используя алгоритм.

### Ход работы:

#### Используйте следующий алгоритм

- 1) будьте последовательны в своей речи. Не переходите к следующему пункту выступления, пока не закончите предыдущий. Многократное возвращение к недосказанному производит крайне неблагоприятное впечатление;
- 2) начинайте выступление с наиболее существенных положений, оставляя на конец частное и второстепенное. Не тратьте время на то, что не является необходимым, без чего можно обойтись в выступлении;
- 3) не повторяйтесь. Если считаете необходимым повторить сказанное, оговорите это специально. Дайте понять, что это намеренное повторение;
- 4) не уходите в сторону от обсуждаемого вопроса; не отвлекайтесь на посторонние, малозначимые для сути дела проблемы, факты, сведения, примеры и т. п.;

Реклама

- 5) в конце выступления обобщите сказанное и сделайте выводы.

Готовя выступление, следует учитывать **основные логические законы**.

**Закон тождества.** Всякая мысль в процессе рассуждения должна быть тождественна самой себе. Этот закон требует, чтобы в выступлении данная мысль о каком-либо предмете, событии



должна иметь определенное устойчивое содержание, сколько бы раз и в какой бы форме к ней ни возвращались.

**Закон непротиворечия.** Два несовместимых друг с другом суждения не могут быть одновременно истинными: по крайней мере одно из них необходимо ложно.

**Закон исключенного третьего.** Утверждение и его отрицание не могут быть одновременно ни истинными, ни ложными, одно из них необходимо истинно, другое – необходимо ложно, если в выступлении сформулировано какое-то положение в виде высказывания, а затем – его отрицание, то одно из этих высказываний будет истинным, а другое – ложным.

**Закон достаточного основания.** Всякая мысль придается истинной, если она имеет достаточное основание. Поскольку наши суждения, высказывания могут быть истинными или ложны, то, утверждая истинность высказывания, следует дать обоснование этой истинности.

На основе логических законов, которые носят формальный характер, фиксируют формальную правильность различных интеллектуальных операций в чистом виде, складываются конкретные правила, рекомендации, инструкции, предусматривающие достижение вполне определенного необходимого результата в практической деятельности. Так, на основе закона непротиворечия может быть сформулировано правило: не использовать противоречивые высказывания. Поэтому говорят не просто о законах логики, а о законах и правилах логики

Следует иметь в виду, что **логика выступления** является лишь составной частью более общей системы приемов, называемой системой аргументации, которая используется в воздействующей, убеждающей речи. Система аргументации включает в себя «способы обоснования и опровержения убеждений, зависимость этих способов от аудитории и обсуждаемой проблемы, своеобразие обоснования в разных областях мышления и деятельности, начиная с естественных и гуманитарных наук и кончая идеологией, пропагандой и искусством и др.». Типовые ситуации в ораторском выступлении порождают типовые схемы аргументации. Не все из них в логическом отношении являются верными.

**Укажем на наиболее часто встречающиеся ошибки:**

1. **Неполная аналогия.** Приводя умозаключение по аналогии, помните, что аналогия не всегда бывает полной. Утверждение «процесс работы над текстом устного выступления аналогичен процессу написания статьи» верно лишь отчасти: есть много общего между написанием статьи и созданием текста устного выступления, но есть и существенные различия. Полной аналогии здесь нет.

2. **Отождествление временной последовательности событий с их причинной связью.** Временная последовательность событий не всегда подразумевает наличие между ними причинно-следственных отношений. Если предприятие оказалось банкротом после внесения изменений в налоговое законодательство, это не означает, что они оказались причиной банкротства: такая зависимость может быть, но может и отсутствовать.

3. **Квазилогические рассуждения.** «Я не против, когда кто-то решает служебные дела по личному телефону, значит, они тоже не должны быть против, когда я звоню им, домой по служебному делу».

4. **Ошибки объединения.** «Эта газета для бездомных, следовательно, ее выпускают лица без определенного места жительства».

**5. Ошибки разъединения.** «Совет директоров компании исчерпал свои возможности, следовательно, люди, в него входящие тоже исчерпали свои возможности.

### **Методы изложения материала.**

**Индуктивный метод** – изложение материала от частного к общему. Выступающий начинает речь с частного случая, а затем подводит слушателей к обобщениям и выводам. Этот метод нередко используется в агитационных выступлениях.

**Дедуктивный метод** – изложение материала от общего к частному. Оратор в начале речи выдвигает какие-то положения, а потом разъясняет их смысл на конкретных примерах, фактах. Широкое распространение этот метод получил в выступлениях пропагандистского характера.

**Метод аналогии** – сопоставление различных явлений, событий, фактов. Обычно параллель проводится с тем, что хорошо известно слушателям. Это способствует лучшему пониманию излагаемого материала, помогает восприятию основных идей, усиливает эмоциональное воздействие на аудиторию.

**Концентрический метод** – расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой оратором. Выступающий переходит от общего рассмотрения центрального вопроса к более конкретному и углубленному его анализу.

**Ступенчатый метод** – последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев какую-либо проблему, оратор уже больше не возвращается к ней.

**Исторический метод** – изложение материала в хронологической последовательности» описание и анализ изменений, которые произошли в том или ином лице, предмете с течением времени.

Использование различных методов изложения материала в одном и том же выступлении позволяет сделать структуру главной части речи более оригинальной, нестандартной.

### **Форма представления результата: Выполненная работа**

#### **Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Тема 5. Функции секретаря по планированию рабочего времени

### Практическое занятие № 14

#### Современные методы планирования рабочего времени

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

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

*уметь:*

- выбирать формы планирования и оформлять планировщик (органайзер) руководителя и секретаря
- устанавливать цели, определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время;

#### **Материальное обеспечение:**

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.

#### **Задание:**

Составить план рабочего дня секретаря, с учётом предложенного временного интервала: 8.30-9.00; 9.00-10.00; 10.00-12.00; 12.00-13.00; 13.00-14.00 – обед; 14.00-15.30 - совещание; 15.30-17.00; 17.00-17.30.

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

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Ознакомится с теоретическим материалом
2. Составить план.

#### **Ход работы:**

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

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

При планировании рабочего дня выделяют следующие типы задач:

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

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

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

- уточняющие (задачи, которые организуют рабочий распорядок для себя и подчиненных);
- безотлагательные (ключевые для рабочих процессов);
- направленные на стратегические цели.

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

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

Примерный перечень профессиональных задач рабочего времени секретаря

#### I. Первая половина рабочего дня

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

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать.

Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя. По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям.

Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам по корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять взвешенное решение.

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

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения.

Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

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

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

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

Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

#### II. Вторая половина дня

Продолжить работу с посетителями и посредством телефона.

Собрать и подготовить для подписи исполненные документы.

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

Обработать и отправить исходящие документы адресатам.

Наметить мероприятия на следующий день.

#### III. Конец рабочего дня

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

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

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

В результате выполнения задания практического занятия студенты должны:

– знать профессиональные задачи секретаря;

– уметь рационально распределять рабочее время, учитывая задачи различных категорий сложности.

**Форма представления результата:** Выполненная работа.

**Критерии оценки:**

**Оценка "отлично"** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам

## Практическое занятие № 15

Планирование рабочего дня секретаря.

Планирование рабочего дня руководителя. Согласование режима работы. Планирование мероприятий, уточнение поручений

**Цель работы:** Научиться планировать рабочий день секретаря и руководителя.

### Выполнив работу, Вы будете:

*уметь:*

- применять нормативные правовые акты в управленческой деятельности;
- готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;

### Материальное обеспечение:

- Учебно-методическое пособие;
- Интернет - ресурсы;
- Конспекты лекций.

### Задание:

1. Актуализировать знания принципов планирования рабочего дня.
2. Применять в ходе решения задач различные подходы к планированию
3. Составьте план совместной работы на день специалиста службы ДОУ и руководителя организации. с разбивкой по времени.
4. Определить баланс рабочего времени.

### Порядок выполнения работы:

1. Составьте критерии эффективного планирования в свободной форме.
2. *Проанализируйте и поясните* следующую ситуацию.

**Внимательно прочитайте ситуацию и попробуйте определить, какие из предложенных дел на данный момент «важные и срочные», «важные и несрочные», «неважные и срочные», «неважные и несрочные».**

Вы пришли на работу в понедельник в 09.00 часов. Из факса, стоящего на автомате, свисает длинная лента полученных сообщений. Вы предполагаете, что столько же их накопилось в электронном почтовом ящике. Часть из них, безусловно, важна и требует ответа. На столе вас ждет записка, из которой следует, что в 09.30 вам нужно представить руководителю аналитическую справку (2 страницы), которая в принципе готова, но ее надо еще раз просмотреть и распечатать в двух экземплярах. От этой справки зависит подготовка руководителем вариантов решения к важной встрече, назначенной на 15.00 В 10 часов утра совещание, материалы к которому вас еще в пятницу просили размножить по количеству участников (8 страниц на 14 человек). Самих материалов до сих пор нет, и надо звонить в отдел реализации продукции, напомнить, чтобы их принесли.

Специалист из рекламного отдела в 13.00 улетает в командировку. Он пришел с огромной просьбой отформатировать и распечатать важное сообщение, которое он хочет взять с собой (в четырех экземплярах).

Еще вы помните, что надо позвонить в фирму, которая занимается ремонтом организационной техники и пригласить мастера по ремонту принтера, который иногда плохо подает бумагу. А вы, к сожалению, не успели позавтракать из-за домашних проблем и очень надеетесь хотя бы на чашку чая.

Данные запишите в таблицу:

Наименование операций	Виды дел
«важные и срочные»,	
«важные и несрочные»,	
«неважные и срочные»,».	
«неважные и несрочные	

3. Составить план совместной работы на день специалиста службы ДООУ и руководителя организации.

Учитывая следующие операции.

3.1. На текущий день специалисту ДООУ необходимо планировать следующие дела:

- Рассмотрение и передача корреспонденции руководителю;
- Проведение оперативного совещания начальников отделов;
- Деловая встреча руководителя с президентом Мост-банка ;
- Подбор материала, составление и оформление доклада руководителя на совет директоров;
- Подписание документов;
- Прием по личным вопросам;
- Подбор документов для беседы руководителя с начальником отдела по персоналу о награждении сотрудников.

3.2. Составьте план рабочего дня секретаря по времени ( первая половина дня., вторая половина дня., конец рабочего дня.), если предстоят следующие виды работ :

Подборка на текущий день нужных документов и дел; Работа с телефоном и посетителями; Обработка и регистрация полученной корреспонденции; Передача по телефону и лично указаний руководителя; Сбор и подготовка подписей исполненных документов.; Просмотр ежедневника и информирование соответствующих служб. Выполнение печатных работ; копирование и размножение документов.

Для составления плана используйте следующую форму:

Распределение времени	Виды деятельности

4. На основании типовых нормативов времени и проведенной фотографии рабочего времени специалиста службы ДООУ, определить баланс рабочего времени и сделать выводы по рациональному использованию рабочего времени

Наименование затрат рабочего времени	Индекс	Продолжительность в минутах	Удельный вес затрат рабочего времени, в %
Продолжительность рабочего дня	Н		
Оперативное время (время исполнения рабочих задач)	ОП		
Подготовительно-заключительное время (подготовка себя и рабочего места к работе)	ПЗ		
Время организационного обслуживания рабочего места	ОО		
Время нерегламентированного отдыха и личных надобностей	ПР		
Обеденный перерыв	ОТ		
Перекрываемое время (время, в течение которого выполняется сразу более одной операции)	ПВ		

**Форма представления результата:** Выполнение работы

**Критерии оценки:**

Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает,



умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "хорошо"** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оформленные документы соответствуют нормативным документам, правилам и стандартам.

**Оценка "удовлетворительно"** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**Оценка "неудовлетворительно"** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оформленные документы не соответствуют нормативным документам