

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Л.К. Ишкиняева

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Учебно-методические рекомендации

**Ульяновск,
2019**

УДК 651
ББК 65.050.2

Издается по решению
Ученого совета факультета культуры и искусства
Ульяновского государственного университета

Ишкиняева Л.К.

И -97 Организация секретарского обслуживания: учебно-методические рекомендации / Л.К. Ишкиняева – Ульяновск: УлГУ, 2019, 22 с.

Учебно-методические рекомендации по дисциплине «Организация секретарского обслуживания» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы студентов направления подготовки бакалавриата «Документоведение и архивоведение». В учебно-методических рекомендациях изложены теоретические и практические проблемы: основные вопросы секретарской деятельности.

© Ишкиняева Л.К., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение

Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу

Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским), лабораторным, занятиям

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

ВВЕДЕНИЕ

Цели освоения дисциплины: ознакомление студентов с организацией современного секретарского обслуживания, раскрыть существо основных проблем данной профессиональной деятельности.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление о роли секретаря в структуре документационного обеспечения управления;
- проследить складывание современных требований к секретарской деятельности;
- ознакомить студентов с основными должностными обязанностями секретаря;
- рассмотреть роль секретарей различных категорий в современном управленческом аппарате;
- обеспечить теоретическими знаниями и сформировать практические и профессиональные навыки в конкретной сфере деятельности;
- сформировать практические профессиональные навыки.

Освоение данной дисциплины обеспечивает выпускнику получение высшего профессионально профилированного образования. Общие и предметно-специализированные компетенции способствуют его социальной мобильности, устойчивости на рынке труда и успешной работе в избранной сфере деятельности.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу дисциплины.

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Введение

Цель и задачи учебного курса. Связь курса с другими учебными дисциплинами, материалы учебных курсов, используемые в качестве основы для изучения данного курса. Требования к уровню освоения содержания курса, формы контроля усвоения материала. Комплекс знаний и навыков, получаемых студентами в результате изучения курса.

Тема 2. Категория секретарей; профессиональные требования к различным категориям; знания, умения, личностные качества секретаря-референта

Категории секретарей: секретарь-референт, секретарь. Отличия в выполняемых ими элементах управленческого труда: преобладание организационно-административных и аналитико-конструктивных операций в деятельности секретаря-референта. Определяющее значение информационно-технических операций в работе секретаря. Типовой набор функций секретаря. Их полная или частичная реализация (в его деятельности) в зависимости от различных факторов: масштабы и специфика работы организации, объем документооборота, организационная структура службы документационного обеспечения управления (ДООУ) и распределение обязанностей между ее сотрудниками и др. Знания, умения и личностные качества, предъявляемые к секретарю-референту и секретарю (далее секретарь). Профессиональные требования к различным категориям; знания, умения, личностные качества секретаря-референта;.

Тема 3. Нормативно-методическая база работы секретаря

Значение нормативно-методических документов, регулирующих сферу ДООУ (законодательные акты, стандарты, ГСДООУ, инструкция по делопроизводству, табель документов и т.п.) Внутренние организационно-регламентирующие документы: устав, положение, программы развития коллектива, штатное расписание, должностные инструкции, контракты и т.п. Обучающая инструкция (ОИ) как элемент проектирования деятельности секретаря. Задачи создания ОИ, сфера их применения, структура, характеристика отдельных частей.

Тема 4. Организация работы секретаря; рабочее место; работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования

Организация работы приемной: регулирование потока посетителей, прием и регистрация посетителей. Правила ведения телефонных переговоров. Документирование телефонных сообщений, телефонограмма. Организация рабочего дня руководителя, график недельной работы, корректировка планов. Соотношение графика работы руководителя и секретаря. Анализ итогов планирования.

Особенности подготовки деловых встреч и переговоров руководителя.

Правила ведения деловой беседы. Типы совещаний и правила их подготовки и организации. Составление и оформление программ, заявок, повестки дня. Особенности организации заседаний коллегиальных органов. Документирование совещаний и заседаний. Порядок составления, оформления и хранения протоколов. Особенности документирования заседаний постоянно действующих коллегиальных органов. Правила оформления выписки из протокола. Роль секретаря в организации командировок руководителя. Передача информации в письменной и устной форме, лично и по телефону.

Подготовка поступившей корреспонденции к докладу руководителю.

Процедура

предварительного рассмотрения документов. Систематизация корреспонденции на рабочем месте секретаря. Взаимосвязь порядка подписания, визирования, согласования документов в организации и обязанностей секретаря-референта. Контроль за качеством выпускаемых документов. Регистрация документов, контроль и справочная работа. Ведение переписки руководителя. Систематизация документов и их хранение. Доступ к документам секретариата.

Работа с текстами управленческих документов при составлении обзорных документов (докладов, отчетов, выступлений руководителя). Конфиденциальные сведения. Подготовка текста, редактирование, согласование. Работа по сбору информации - ее целевое назначение, способы получения, обработки и хранения. Особенности работы с ведомственными изданиями, публикациями в прессе, специальной литературой.

Функции секретаря по обеспечению безопасности информации при работе с документами в приемной (документирование, учет документов, движение документов, их хранение). Печать, тиражирование и копирование документов, прием и передача факсов, получение и отправка корреспонденции. Правила передача документов внутри организации.

Обеспечение порядка на рабочих местах руководителя, секретаря, в приемной (проверка средств связи, сигнализации, оргтехники). Выполнение поручений руководителя. Сервисные функции — организация кофе-паузы, фуршета, приемов.

Тема 5. Деятельность секретаря по документационному обслуживанию организации и ее руководителя

Типовые функции секретаря по документационному обеспечению управления: регистрация, учет, контроль исполнения, составление номенклатуры дел, архивное хранение и т.п. Работа секретаря с информацией для руководителя. Составление информационно-обзорных рефератов, подбор литературы, периодической почты, ведение дневника. Подготовка проектов документов (организационно-распорядительных и других); анализ и фильтрация информации, поступающей на имя руководителя. Работа

секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования.

Тема 6. Бездокументное обслуживание руководителя: организация рабочего дня руководителя, прием посетителей, организация переговоров, совещаний, презентаций, служебные телефонные переговоры

Организация и контроль рабочего времени руководителя (баланс, графики, ведение

дневника, устное информирование обо всех намеченных мероприятиях, порученных заданиях и т.д.). Обслуживание совещаний: определение повестки дня и круга предполагаемых участников; ознакомление участников с повесткой работы; выработка регламента; подготовка материалов, намечаемых для рассмотрения на совещании; регистрация и размещение участников; оснащение помещения техническими средствами; оформление протокола (стенограммы); размножение итоговых материалов; контроль выполнения принятых на совещании решений. Организация приема посетителей. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан. Виды приема посетителей, проводимых руководителем и секретарем: прием сотрудников своей организации по текущим вопросам; прием представителей других организаций, в том числе делегаций; прием посетителей по личным вопросам. Технология приема посетителей: доклад руководителю, уточнение времени приема, учет посетителей (ведение журналов и картотек с использованием средств вычислительной техники), контроль выполнения решений. Подготовка командировок руководителя. Подбор необходимой для командировки информации. Подготовка программы командировки. Обработка материалов командировки (оформление отчета). Правила ведения деловых бесед, телефонных переговоров. Профессиональная этика секретарского труда. Бездокументное обслуживание руководителя: организация рабочего дня руководителя. Организация переговоров, совещаний, презентаций, служебные телефонные переговоры.

Тема 7. Оптимизация деятельности секретаря

Нормативно-методические материалы по охране труда: стандарты, системы стандартов безопасности труда (ССБТ), санитарные правила (СП) и др. Характеристика основных факторов, оказывающих влияние на оптимизацию деятельности секретаря: санитарногигиенические (освещенность, шум, влажность и температура и др.), психофизиологические, эстетические. Рациональная организация рабочего места секретаря - условия его производительной деятельности. Эргономические требования, предъявляемые к оптимальному рабочему месту. Планировка служебных помещений.

Тема 8. Автоматизация деятельности секретаря

Автоматизация деятельности секретаря - действенное средство повышения эффективности его работы. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря. Реализация комплексного подхода при автоматизации секретарской деятельности. Применение пакета программ MS Office. Использование специализированных программ для оптимизации документационного обеспечения управления. Системы управления документами Евфрат, Клерк. Системы машинного перевода: Сократ, Lingvo Stylus и др. Системы распознавания текста: FineReader, Cuneiform и др.

Тема 9. Основы коммуникативной компетентности

Психологические методы убеждающего воздействия. Типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях.

Тема 10. Коммуникация в организациях.

Характеристики групповых процессов в организации. Характеристики внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Формирование коммуникаций внутри компании

Тема 11. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.

Тема 12. Трудоустройство и карьера секретаря

Методы поиска информации о вакантных секретарских должностях, источники информации. Подготовка резюме и других необходимых документов (резюме, рекомендательные письма). Подготовка к собеседованию. Тестирование и собеседование как современные методы подбора персонала. Трудовой контракт. Возможности карьерного роста секретарского персонала.

Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям.

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Тема 1. Категория секретарей; профессиональные требования к различным категориям; знания, умения, личностные качества секретаря-референта

ЗАНЯТИЕ 1

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Категории секретарей в зависимости от компетенций и занимаемой должности.
2. Отличия в выполняемых ими элементах управленческого труда.
3. Профессиональные требования к различным категориям секретарей.
4. Личностные и профессиональные качества секретаря-референта.

Тема 2. Нормативно-методическая база работы секретаря

ЗАНЯТИЕ 2

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Классификация функций и должностных обязанностей секретаря.
2. Охарактеризуйте нормативно-методические документов, регулирующих сферу ДООУ (законодательные акты, стандарты, ГСДООУ, инструкция по делопроизводству, табель документов и т.п.).
3. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления.

ЗАНЯТИЕ 3

Форма проведения, семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Требования к разработке унифицированных форм документов.

2. Общероссийские классификаторы документации.
3. Внутренние организационно-регламентирующие документы (устав, положение, программы развития коллектива, штатное расписание, должностные инструкции, контракты).
4. Обучающая инструкция. Создание обучающей инструкции.

Задание:

Составить должностную инструкцию секретаря-референта крупной коммерческой организации.

Тема 3. Организация работы секретаря; рабочее место; работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования

ЗАНЯТИЕ 4

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Организация работы приемной: регулирование потока посетителей, прием и регистрация и т.д.
2. Документирование телефонных сообщений.
3. Организация рабочего дня руководителя.
4. Корректировка и анализ планов.

Задание.

Составить план руководителя на три рабочих дня.

ЗАНЯТИЕ 5

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Особенности подготовки деловых встреч.
2. Деловая беседа, правила ведения деловой беседы.
3. Типы совещаний и их организация.
4. Оформление необходимой документации по деловой встрече.

Задание.

Составить повестку дня деловой встречи.

Задание на деловую игру (ДИ-1):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы разрабатывают предложения по привлечению партнеров для осуществления совместной коммерческой деятельности. По завершении производится заслушивание доклада (бизнес-план) каждой малой группы, общее публичное обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

ЗАНЯТИЕ 6

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Поступившая корреспонденция. Процедура предварительного рассмотрения.
2. Порядок визирования, согласования документов. Систематизация документов.

ЗАНЯТИЕ 7

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Охарактеризовать тексты управленческих документов.
2. Конфиденциальные сведения. Принцип работы.
3. Сбор информации. Цели, задачи.
4. Обеспечение порядка на рабочем месте.

Тема 4. Деятельность секретаря по документационному обслуживанию организации и ее руководителя

ЗАНЯТИЕ 8

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Функции секретаря по документационному обеспечению управления
 - а) регистрация
 - б) учет
 - в) контроль исполнения.

Задание.

Предложенные документы зарегистрировать, поставить на контроль, довести до исполнителей, снять с контроля. Каждое действие охарактеризовать.

ЗАНЯТИЕ 9

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Номенклатура дел организации. Краткая характеристика.
2. Принцип составления номенклатуры дел.

Задание.

Классифицировать предложенные документы. Составить номенклатуру дел.

ЗАНЯТИЕ 10

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Экспертиза ценности документов.
2. Правила проведения экспертизы ценности документов в организации.
3. Подготовка дел на архивное хранение.

Задание на деловую игру (ДИ-2):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы получают документы и проводят их анализ на предмет сроков хранения. Разрабатывают документы по передаче в архив документов, постоянного срока хранения; об уничтожении документов, с истекшим сроком хранения. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

ЗАНЯТИЕ 11

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Работа секретаря с информацией для руководителя.
2. Подбор литературы и составление доклада для выступления руководителя на предложенную тему.

ЗАНЯТИЕ 12

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Анализ организационных документов, создаваемых на предприятии.
2. Анализ распорядительных документов.
3. Информационно-справочная документация.

Задание.

Подготовить проекты документов: приказ, распоряжение, штатное расписание, договор, справка, заявление.

**Тема 6. Бездокументное обслуживание руководителя:
организация**

**рабочего дня руководителя, прием посетителей, организация
переговоров,**

совещаний, презентаций, служебные телефонные переговоры

ЗАНЯТИЕ 13

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Организация и контроль рабочего времени руководителя.
 - а) рабочий день секретаря;
 - б) планирование рабочего дня руководителя;
 - в) контроль исполнения поручений.

Задание.

Создать презентацию на тему: «Организация рабочего времени руководителя».

ЗАНЯТИЕ 14

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Организация протокольных мероприятий. Деловой протокол и его роль.
2. Порядок организации, подготовка совещаний и переговоров.
3. Обслуживание совещаний:
 - а) подготовка формуляра-образца протокола для дальнейшего заполнения;
 - б) правила оформления протокола.

Задание

Составить проект краткого протокола оперативного совещания.

Составить проект полного протокола оперативного совещания.

Составить и оформить выписки из полного протокола.

ЗАНЯТИЕ 15

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Нормативные документы, регулирующие рассмотрение предложений, жалоб граждан.
2. Виды приема посетителей.
3. Технология приема посетителей.
4. Подготовка необходимых документов к приему посетителей (график, регистрация, материалы).

Задание на деловую игру (ДИ-3):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Группы получают документы и в зависимости от содержания документов подразделяются на посетителей и руководящий состав. Разрабатывают организацию приема посетителей: придумывают проблемы с которыми можно обратиться, а др. группа должна решить эти вопросы. По завершении производится заслушивание доклада каждой малой группы, обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

ЗАНЯТИЕ 16

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Подготовка командировок руководителя.
2. Подбор необходимой для командировки информации. Подготовка программы командировки.
3. Обработка материалов командировки (оформление отчета).

Задание

Оформить приказы о командировании одного и нескольких сотрудников организации.

Спроектировать форму учета командированных, прибывающих из сторонних организаций.

Спроектировать форму учета сотрудников, командированных в сторонние организации.

Тема 7. Основы коммуникативной компетентности

ЗАНЯТИЕ 17

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Виды убеждающего воздействия. Способы формирования.
2. Психологические методы убеждения.
3. Построение аргументации.
4. Стратегия и тактика эффективной аргументации.
5. Барьеры коммуникации.

ЗАНЯТИЕ 18

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Роль вопросов в коммуникации.
2. Типы вопросов и способы их использования.
3. Классификация ответов.

ЗАНЯТИЕ 19

Форма проведения – семинар, дискуссия, деловая игра.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Барьеры коммуникации.

Задание на деловую игру (ДИ-4):

Практическая работа студентов в малых группах (по 3-5 человек). Каждая группа выбирает руководителя, который придумывает проект и, в зависимости от темперамента каждого сотрудника, распределяет полномочия по выполнению задания (учитывается барьер темперамента). По завершении

производится заслушивание доклада каждой малой группы, обсуждение и итоговое оценивание с участием преподавателя.

Время - общее 60 мин. (50 мин. – самостоятельная работа, 10 мин. – обсуждение каждого доклада).

Тема 8. Коммуникация в организациях.

ЗАНЯТИЕ 20

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Групповые процессы в организации.
2. Функция групповой коммуникации.
3. Коммуникация как функция управления организацией:
 - а) внутриорганизационные коммуникации;
 - б) коммуникации между руководителем и подчиненными.

ЗАНЯТИЕ 21

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Формирование коммуникации внутри компании.
2. Средства внутриорганизационных коммуникаций.

ЗАНЯТИЕ 22

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Культура деловых коммуникаций. Этикет
2. Атрибуты делового общения.
3. Рекламная коммуникация.

Тема 9. Коммуникации в конфликтных ситуациях

ЗАНЯТИЕ 23

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Виды конфликтов, возникающих внутри организации.
2. Причины конфликтов.
3. Функции конфликтов.

ЗАНЯТИЕ 24

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Возникновение и развитие конфликтов.
2. Анализ конфликтов.
3. Способы разрешения конфликтов.

Задание.

Подготовить к разбору наиболее часто возникающие конфликтные ситуации.

ЗАНЯТИЕ 25

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Особенности поведения в конфликтных ситуациях.
2. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.

Тема 10. Трудоустройство и карьера секретаря

ЗАНЯТИЕ 26

Форма проведения – семинар, дискуссия.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Методы поиска информации о трудоустройстве.
2. Подготовка резюме и других документов.
3. Подготовка к собеседованию.
4. Трудовой контракт.

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов очной формы обучения

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы <i>(проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)</i>	Объем в часах	Форма контроля <i>(проверка решения задач, реферата и др.)</i>
1. Введение	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	6	тестирование, устный опрос, экзамен
2. Категория секретарей; профессиональные требования к различным категориям; знания, умения, личностные качества секретаря-	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; 	8	тестирование, устный опрос, деловая игра,

референта.	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 		экзамен
3. Нормативно-методическая база работы секретаря.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	12	тестирование, устный опрос, деловая игра, экзамен
4. Организация работы секретаря; рабочее место; работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по организации их хранения и использования	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, устный опрос, деловая игра, экзамен
5. Деятельность секретаря по документационному обслуживанию организации и ее руководителя	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, экзамен
6. Бездокументное обслуживание руководителя: организация рабочего дня руководителя, прием посетителей, организация переговоров, совещаний, презентаций, служебные телефонные переговоры	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, экзамен
7. Оптимизация деятельности секретаря	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам деловой игры; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, устный опрос, деловая игра, экзамен
8. Автоматизация деятельности секретаря	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; 	6	тестирование, экзамен

	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к сдаче экзамена 		
9. Основы коммуникативной компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	10	тестирование, экзамен
10. Коммуникация в организациях	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	8	тестирование, экзамен
11. Коммуникации в конфликтных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	6	тестирование, экзамен
12. Трудоустройство и карьера секретаря	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче экзамена 	6	тестирование, экзамен

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебной материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также поготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад оформляется в виде презентации, представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация.

Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

Вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Какие существуют виды совещаний? Чем они отличаются друг от друга? В чем состоит зависимость операций по подготовке совещания от вида совещания?
2. Какие документы и в какой последовательности составляются при подготовке совещания?
3. Что такое список участников совещания? Для чего необходим данный документ?
4. Какие информационные показатели содержатся в данном документе? В каких случаях нет необходимости составлять список участников совещания?
5. Современные тенденции организации секретарского обслуживания в России.
6. Основные группы функций секретаря-референта руководителя организации.
7. Основные сферы, в которых секретарю необходимо иметь всестороннюю информацию для эффективной деятельности в качестве помощника руководителя.
8. Подготовка мини-совещаний руководителя организации и его секретаря-референта.
9. Основная задача секретаря при организации приема посетителей.
10. Значение журнала убытия (листа передвижения) сотрудников для организации приема посетителей.
11. Информация, которая заносится в журнал (лист) передвижения сотрудников организации.
12. Назовите основные методы оповещения участников совещания о времени и месте проведения совещания? Как метод оповещения зависит от вида совещания и состава участников?
13. Назовите основные принципы составления повестки дня. Как проявляется зависимость структуры повестки дня от вида совещания и состава участников?
14. Опишите алгоритм подготовки совещаний или конференций.
15. Какие существуют требования к подготовке документов информационно-справочного характера, необходимых в работе совещания?
16. Основные виды приема посетителей. Особенности организации приема сотрудников собственной организации по текущим вопросам.
17. Информационно – справочная документация.
18. Особенность организации приема командированных. Основные обязанности секретаря по подготовке командировки руководителя.
19. Перечислите виды писем и проанализируйте схему оформления деловой переписки.
20. Виды протокола. Особенности оформления протокола.
21. Охарактеризуйте организационно-распорядительные документы.
22. Основная задача секретаря при организации телефонного обслуживания. Основная особенность телефонных переговоров. Назовите основные фазы стандартного телефонного разговора.
23. Подготовка дел к архивному хранению.
24. Охарактеризуйте первый этап подготовки совещания. Прокомментируйте цели делового совещания.
25. Назовите и прокомментируйте документ, фиксирующий ход и результаты

заседаний коллегиальных органов. Перечислите его виды.

26. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.

27. Какие психологические барьеры могут разрушить коммуникацию?

28. Перечислите виды конфликтов. Каковы причины возникновения конфликтов?

29. Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни? Как возникает и развивается конфликт? Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.

30. Раскройте основные характеристики групповых процессов в организации.

31. Что такое протокол? Каков порядок подготовки и оформления протоколов? Как соотносятся по времени совещание и окончательное оформление протокола?

32. Внутрикорпоративная коммуникация как функция управления организацией.

33. Средства внутриорганизационных коммуникаций.

34. Специфика секретарского труда. Разновидности секретарской профессии.

35. Национальные особенности делового общения (этики).

36. Нормативно-методические материалы по охране труда.

37. Характеристика современных технических средств и программных продуктов, используемых в деятельности секретаря.

38. Возникновение и развитие конфликтов.

39. Подготовка резюме и других необходимых документов (резюме, рекомендательные письма).

40. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие для вузов / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина. - Москва: ИНФРА - М, 2015. - 304 с.: ил. - (Высшее образование) (Бакалавриат).

2. Петрова, Ю. А. Секретарское дело: учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 312 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/945.html>.

3. Куняев, Н. Н. Документоведение : учебник / Н. Н. Куняев, Д. Н. Уралов, А. Г. Фабричнов. — М.: Логос, 2011. — 352 с. — ISBN 978-5-98704-329-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9082.html>

дополнительная:

1. Мантурова, Н. С. Кадровое делопроизводство: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 032001 Документоведение и документационное обеспечение управления / Н. С. Мантурова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2013. — 100 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/56420.html>

2. Половинкина, М. Л. Этические аспекты письменных коммуникаций :

методические указания для студентов всех форм обучения по специальности «Документоведение и архивоведение» / М. Л. Половинкина, О. И. Вознюк. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 31 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73096.html>.

3. Документационное обеспечение управления: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 391 с. — ISBN 978-5-238-01770-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71213.html>.

учебно-методическая:

1. Пешкова Г.Д., Секретарское дело. Сборник тестов [Электронный ресурс]: пособие / Г.Д. Пешкова - Минск : Выш. шк., 2009. - 159 с. - ISBN 978-985-06-1736-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850617361.html>.

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. — С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. — Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Информационная система **Единое окно доступа к образовательным ресурсам**. Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

6.2. Федеральный портал **Российское образование**. Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

- 7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.
- 7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.