

Частное учреждение дополнительного профессионального образования "ЭММенеджмент"
620142 г. Екатеринбург, Степана Разина дом 16 офис 412

Приказ № 11 от 10.01.2023
Утверждаю Директор: И. А. Тимофеева



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Секретарь — личный помощник.
Специалист по документационному и организационному обеспечению»**

Форма обучения: дистанционная

Срок реализации – 6 недель (120 часов)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	5
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	7
УЧЕБНЫЙ ПЛАН	9
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	11
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	20
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	21

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и профилю и включает в себя: учебный план; рабочие программы учебных дисциплин и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также календарный учебный график и методические и оценочные материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Цель программы – получение новых знаний и практических навыков по документационному и организационному обеспечению предприятия.

Категория слушателей — специалисты по документообороту, документоведы, делопроизводители, секретари-администраторы, офис-менеджеры, помощники руководителя и те слушатели, кто стремится профессионально ориентироваться в документационном и организационном обеспечении любого уровня.

Объем программы - 120 академических часов (в том числе 60 ак. часов видеолекций и 60 ак. часов практической самостоятельной работы).

Форма обучения: дистанционная.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- видеолекция в записи;
- разработанные педагогом презентации и рабочая тетрадь (раздаточный материал);
- фрагменты и материалы образовательных интернет-ресурсов.

Режим учебных занятий: при освоении данной программы предполагается 60 ак. часов видеолекций, 60 ак. часов практической самостоятельной работы слушателей. Учебные занятия проводятся без отрыва от работы. Теоретические и практические занятия проводятся в режиме офлайн с использованием средств современных информационных технологий и сервисов.

Обучение платное.

Набор группы происходит каждые 3 месяца

Документы, необходимые для зачисления:

- Ксерокопия паспорта;
- Ксерокопия документа о предшествующем образовании с присвоенной квалификацией*

* К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Зачисление в группу происходит после заключения договора на оказание образовательных услуг и внесении слушателем оплаты.

Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о присвоении новой квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

Нормативные документы, используемые для разработки программы

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2014)
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

1. Область применения.

Настоящая программа повышения квалификации «Секретарь — личный помощник. Специалист по документационному и организационному обеспечению» устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям слушателя и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

2. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины являются:

- дать целостное представление о документационном и организационном обеспечении предприятия.
- дать практические навыки по организации документооборота на предприятии, кадровому делопроизводству, внедрению СЭД, организации коллегиальных мероприятий и рабочего дня руководителя.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- государственные стандарты, регулирующие юридическую силу документов;
- ответственность и полномочия в области управления документами;
- общие требования к созданию документов;
- основные принципы организации документооборота;
- назначение и виды локальных нормативных актов;
- особенности внедрения СЭД;
- основы кадрового делопроизводства;
- основные правила работы архивов организации;
- этику делового общения;
- алгоритм деловой коммуникации секретаря с посетителями, сотрудниками, руководителем;
- методы управления конфликтами.

Уметь:

- осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности организации;
- организовывать работу по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего делопроизводства;
- использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел;
- осуществлять контроль исполнения и движения документа;
- оптимизировать работу с документами (в том числе путем внедрения СЭД на предприятие);
- поддерживать здоровый психологический климат в организации;
- осуществлять деловую коммуникацию в соответствии с правилами этикета;
- пользоваться различными функциями Microsoft Word, Microsoft Power Point, Microsoft Excel, онлайн-редактора Google для анализа, контроля и представления данных.

Выпускники данной программы могут занимать должности:

- делопроизводитель;
- специалист по работе с документами;
- специалист по документообороту;

- документовед;
- секретарь-администратор;
- секретарь руководителя;
- помощник руководителя;
- секретарь-делопроизводитель;
- офис-менеджер;
- ассистент руководителя.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Общие требования к организации образовательного процесса

- Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: лекции, практические и семинарские занятия в форме видеозанятий в записи, выполнение самостоятельной работы, выполнение аттестационной работы, online-консультации.
- Изучение каждого раздела программы имеет практическую направленность и предполагает решение задач, предусматривающих приобретение слушателями конкретных профессиональных умений и навыков.
- Обязательные лекционные и практические занятия проводятся с применением телекоммуникационных и облачных сервисов, электронной информационно-образовательной среды.
- Программа реализуется в условиях электронного обучения, описанного в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Преподаватели специальных дисциплин, должны иметь опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы обеспечивается наличием:

- доступа у каждого слушателя к информационным ресурсам, по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин курса;
- учебно-методических, методических пособий, разработок и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий;
- практических заданий;
- наглядных пособий, презентаций по темам, раздаточных материалов, аудио-, видео- и мультимедийных материалов.

В образовательном процессе используются законодательные акты, нормативные документы и материалы профессионально ориентированных периодических изданий.

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Образовательное учреждение, реализующее дополнительную профессиональную образовательную программу, должно располагать материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам.

Для проведения занятий необходимы электронная информационно-образовательная среда, система телеконференцсвязи.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

В системе дистанционного обучения выставляются основные учебно-методические материалы по программе. Проводится индивидуальное тестирование, размещаются выполненные слушателями задания для самостоятельной работы. На вебинарах организуется обмен опытом по актуальным вопросам программы, проводятся консультации.

Реализация программы дисциплины в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий требует дополнительно наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);

- шкафы и стеллажи для хранения учебно-методических материалов;
- учебно-методический комплекс дисциплины;
- бланки документации.

Технические средства обучения: ноутбук, мультимедиапроектор.

Контроль знаний

Контроль знаний проводится в конце изучения программы для оценки результатов освоения тем программы. Диагностика проводится в форме оценки выполнения обучающимся практических домашних заданий и итоговой аттестационной работы.

По темам, включенным в учебный план образовательного учреждения, выставляется итоговая оценка в форме «зачета».

Итоговый контроль производится в соответствии со шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений, отметка
100 - 70%	ЗАЧЕТ
69- 0%	НЕЗАЧЕТ

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУДПО «ЭмМенеджмент»
_____ Тимофеева И.А.
«10» января 2023 г.
Приказ № 11 от 10.01.2023 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации

**«Секретарь — личный помощник.
Специалист по документационному и организационному
обеспечению»**

Форма обучения: дистанционная

Длительность обучения: 120 академических часов

Минимальный уровень образования: средне-специальное образование

№	Наименование раздела	Всего часов	В том числе, часов		Форма контроля
			Видео лекции	Практическая самостоятельная работа	
1	Нормативно-правовая база	8	4	4	Аттестационная работа
2	Организационно-распорядительная документация. Деловая переписка	11	5	6	Аттестационная работа
3	Организация эффективного документооборота	8	3	5	Аттестационная работа
4	Разработка локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления	3	1	2	Аттестационная работа
5	Вопросы внедрения электронного документооборота в организации как средство оптимизации работы с документами	6	2	4	Аттестационная работа
6	Основы кадрового делопроизводства	16	8	8	Аттестационная работа
7	Систематизация документов и организация их хранения. Архив	6	2	4	Аттестационная работа
8	Проведение и документирование коллегиальных мероприятий	5	3	2	Аттестационная работа

9	Востребованные функции Microsoft Office: Excel, Word и Power Point, Google Таблицы	22	11	11	Аттестационная работа
11	Секретарь в структуре управления	3	2	1	Тестирование
12	Подготовка и проведение коллегиальных мероприятий. Деловой этикет. Дресс-код на рабочем месте	10	6	4	Аттестационная работа + Тестирование
13	Организация личных приемов и помещения руководителя	3	2	1	Аттестационная работа
14	Управление конфликтами	11	7	4	Аттестационная работа
15	Личная эффективность	8	4	4	Аттестационная работа
17	ИТОГО:	120	60	60	

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Учебные занятия, в т.ч.		Форма контроля
			Видео лекции	Практическая самостоятельная работа слушателя	
1	Нормативно-правовая база	8	4	4	Аттестационная работа
1.1	<p>Когда документ имеет юридическую силу.</p> <p>Каким именно документам должно подчиняться ваше предприятие.</p> <p>Кто осуществляет регулирование делопроизводства.</p> <p>Что обязательно должно быть в приказе о назначении ответственного за делопроизводство.</p> <p>Как разработка политики по управлению документами помогает избежать путаницы.</p> <p>Как предотвратить нарушения при организации управления документами: где и почему «зависают» документы.</p> <p>Какие существуют требования к оформлению документов.</p> <p>Обязательные реквизиты. Какие шрифты нельзя использовать в документах. Изображение какого герба воспроизводить на бланке, согласно ГОСТ. Зачем указывать место издания документа. Как происходит согласование документа.</p> <p>Какую дату поступления документа указывать, чтобы избежать просрочек.</p> <p>Практика: разрабатываем или перерабатываем бланк письма организации. Разрабатываем бланк указания. Определяем документы организации, подлежащие утверждению и требующие печати.</p>	8	4	4	
2	Организационно-распорядительная документация. Деловая переписка	11	5	6	Аттестационная работа
2.1	<p>Зачем нужно классифицировать деловые документы.</p> <p>В каком случае разрабатываются и утверждаются новые организационные документы.</p> <p>Как избежать ошибок при оформлении организационных документов.</p> <p>Какие формулировки обязательно нужно использовать в организационных документах.</p> <p>Положение, инструкция, регламент, штатное расписание, структура и</p>	11	5	6	

	<p>штатная численность, правила трудового распорядка.</p> <p>Этапы подготовки распорядительных документов. Как избежать длительного согласования.</p> <p>Приказы по основным видам деятельности.</p> <p>Для чего нужно соблюдать сроки хранения приказов.</p> <p>Чем приказ отличается от распоряжения.</p> <p>Иные виды документов: представление, отчет, донесение, договор, план, рапорт, перечень, протокол, акт, справка, служебное письмо и т.д.</p> <p>Каковы функции внутренней переписки. Избегаем лишних оборотов при оформлении документов внутренней переписки.</p> <p>С чего начать текст личной справки.</p> <p>Как оформить протокол собрания трудового коллектива, повестку дня, объяснительную записку.</p> <p>Как оформить деловое письмо, чтобы эффективно донести смысл до адресата. Как поступить, если письмо сложное и важное.</p> <p>Как обращаться с терминами в деловой переписке.</p> <p>Этикет делового письма. Какие фразы использовать.</p> <p>Язык и стиль делового письма.</p> <p>Как обеспечить организацию быстрого поиска деловых писем.</p> <p>Практика: разрабатываем инструкцию по делопроизводству. Готовим приказ по основной деятельности о проведении обучения. Оформляем указание о подготовке графика отпусков. Готовим служебную записку. Составляем акт работы комиссии. Пишем письмо о поставке и гарантии товара. Избегаем частых ошибок при составлении документов.</p>				
3	Организация эффективного документооборота	8	3	5	Аттестационная работа
3.1	<p>Схема движения документации. Как избежать задержек и скопления документов на рабочих местах.</p> <p>Основные принципы организации документооборота.</p> <p>Как выбрать оптимальную форму документооборота для вашей организации.</p> <p>Составляем типовую схему управления внутренними документами на предприятии.</p>	8	3	5	

	<p>Формы и правила регистрации документов. Как опломбировать журнал.</p> <p>Как делопроизводитель может обеспечить своевременное исполнение заданий руководства.</p> <p>Практика: оптимизируем схему обработки входящих документов.</p> <p>Разрабатываем журнал регистрации распорядительных документов.</p> <p>Разрабатываем журнал регистрации исходящих писем.</p>				
4	Разработка локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления	3	1	2	Аттестационная работа
4.1	<p>Для чего нужны локальные нормативные акты.</p> <p>Почему нельзя формально подходить к разработке должностной инструкции.</p> <p>Как удобнее всего структурировать инструкцию по делопроизводству.</p> <p>Как избежать дополнительной работы по корректировке инструкции по делопроизводству.</p> <p>Ролевой подход к подготовке инструкции по делопроизводству.</p> <p>Рекомендуемый перечень локальных нормативных актов по делопроизводству.</p> <p>Практика: прописываем порядок актуализации инструкции по делопроизводству.</p>	3	1	2	
5	Вопросы внедрения электронного документооборота в организации как средство оптимизации работы с документами	6	2	4	Аттестационная работа
5.1	<p>Какие задачи решает внедрение СЭД.</p> <p>Что нужно проанализировать, чтобы принять решение о внедрении СЭД. В чем состоит проблема предпроектного обследования.</p> <p>Тактические преимущества внедрения СЭД.</p> <p>Как грамотно оценить затраты на внедрение СЭД.</p> <p>Обеспечиваем быстрое, эффективное и позитивное внедрение изменений.</p> <p>Как убедить руководителя в необходимости внедрения СЭД.</p> <p>Распространенные затруднения при внедрении СЭД. Стоит ли строить СЭД силами организации.</p> <p>Как понять, что ваша организация готова к внедрению СЭД.</p> <p>Практика: определяем, какое должностное лицо лучше подходит на роль руководителя проекта по</p>	6	2	4	

	внедрению СЭД. Прогнозируем изменения различных показателей в связи с вводом СЭД на предприятии.				
6	Основы кадрового делопроизводства	16	8	8	Аттестационная работа
6.1	<p>Документирование процедур подбора и отбора персонала.</p> <p>Какие документы обязан предоставить сотрудник при приеме на работу.</p> <p>Отличаем поддельный паспорт от подлинного.</p> <p>Как убедиться в подлинности диплома соискателя.</p> <p>Медицинский осмотр. Годится ли заключение предыдущего работодателя.</p> <p>Отличаются ли правила приема для предпенсионеров.</p> <p>Как должностная инструкция поможет обосновать отказ в приеме на работу.</p> <p>В какой момент необходимо получить от работника согласие на обработку персональных данных. Как его правильно оформить.</p> <p>Совмещение и совместительство: как разграничить.</p> <p>Кому запрещено трудиться по совместительству.</p> <p>Требуется ли совмещение допсоглашения к трудовому договору.</p> <p>Нужно ли проверять, что у внешнего совместителя есть основная работа.</p> <p>Оформление трудовых договоров и сопутствующих документов.</p> <p>Возможно ли продление срочного трудового договора.</p> <p>Как избежать неточностей при указании места работы сотрудников.</p> <p>Обязательные условия трудового договора.</p> <p>Как предотвратить споры с работником о дате окончания испытательного срока.</p> <p>Как отразить в трудовом договоре гибкий график работы.</p> <p>Нормы выдачи смывающих и обезвреживающих средств.</p> <p>Документирование перевода работников. Как корректно перевести «декретницу» на другую должность.</p> <p>Что учесть при составлении графика отпусков. Как уведомить сотрудника о дате отпуска. Как не нарушить нормы Трудового кодекса при отпуске с последующим увольнением.</p> <p>Диспансеризация.</p> <p>Как поощрить работника. Что делать, если работник нарушил дисциплину.</p> <p>Документирование увольнения. Риски</p>	16	8	8	

	<p>работодателя при увольнении по соглашению сторон.</p> <p>Сокращение штатов: пошаговый алгоритм.</p> <p>Трудовые книжки: электронные и бумажные. Новые формы отчетности.</p> <p>Учет кадров.</p> <p>Какую форму табеля учета рабочего времени использовать.</p> <p>Практика: оформляем дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с переводом на другую должность.</p> <p>Решаем кейс о приеме на работу на декретную ставку. Разбираем сложные случаи заполнения табеля учета рабочего времени.</p>				
7	Систематизация документов и организация их хранения. Архив	6	2	4	Аттестационная работа
7.1	<p>Зачем нужно хранить исполненные документы.</p> <p>Как обеспечить удобный и быстрый поиск прошлых документов.</p> <p>Положение об архиве, положение об экспертной комиссии.</p> <p>Виды документов.</p> <p>Как создать и поддержать оптимальные условия хранения документов. Основные правила работы архивов организации.</p> <p>Как грамотно выдавать документы во временное пользование.</p> <p>Создаем эффективную номенклатуру дел. Как часто пересматривать номенклатуру дел.</p> <p>Привлекать ли к созданию номенклатуры дел работников других отделов.</p> <p>Как обеспечить сохранность дел.</p> <p>Какие документы нельзя подшивать в дела.</p> <p>Практика: прописываем алгоритм составления и структуру номенклатуры дел для предприятия.</p> <p>Заполняем заверительный лист дела.</p>	6	2	4	
8	Проведение и документирование коллегиальных мероприятий	5	3	2	Аттестационная работа
8.1	<p>Понятие делового совещания. Что является целью любого совещания.</p> <p>В каком случае следует проводить совещание.</p> <p>Классификация деловых совещаний.</p> <p>Разбираем алгоритм проведения совещаний (подготовка, проведение, подведение итогов).</p> <p>О чем должен позаботиться секретарь во время совещания.</p> <p>Текст приглашения на совещание.</p> <p>Как грамотно распределить</p>	5	3	2	

	<p>обязанности в рабочей группе по совещанию.</p> <p>Как встречать участников совещания, чтобы избежать срывов и отрицательных эмоций.</p> <p>Когда лучше ставить отметки в командировочные удостоверения участников.</p> <p>Какие правила совместной работы следует согласовать для успешного проведения совещания.</p> <p>Документирование совещания.</p> <p>Ведение и оформление протокола.</p> <p>Последовательная рассадка за столом переговоров делегации. Как грамотно организовать пространство.</p> <p>Что нужно сделать после окончания совещания.</p> <p>Практика: разрабатываем программу выходного дня для участников тематического совещания. Оформляем протокол совещания.</p>				
9	Востребованные функции Microsoft Office: Excel, Word и Power Point, Google Таблицы	22	11	11	Аттестационная работа
9.1	<p>Практика по MS Word: составляем электронный журнал входящей корреспонденции. Используем схемы и рисунки. Быстро создаем и меняем оргструктуру компании. Оформляем и редактируем приказы и прочие документы.</p> <p>Практика по MS Excel: создаем списки с поставщиками и товарами; проводим корректировку списка товаров; автоматически создаем таблицы – графики. Проводим расчет плановых расходов на покупку оборудования; автоматически определяем стоимость доставки; настраиваем таблицу со списком сотрудников отдела и т.д.</p> <p>Практика по MS Power Point: готовим презентации для представления отчетов и планов на год, а также любой другой информации по запросу руководителя.</p> <p>Практика: используем возможности онлайн-редактора Google для удобства отображения данных.</p>	22	11	11	
16	Секретарь в структуре управления	3	2	1	Тестирование
16.1	<p>Понятие «секретарь».</p> <p>Какие виды профессии «секретарь» существуют в РФ. Как они соотносятся с должностями профстандарта.</p> <p>Трудовые функции и уровни квалификации секретаря.</p> <p>Какой профессиональный рост</p>	3	2	1	

	<p>возможен для секретаря. Как секретарю повысить свою квалификацию. К каким нормативным источникам следует обращаться секретарю в сфере своей трудовой деятельности. Практика: разбираем требования к различным видам секретарей по профстандарту, соотносим с привычными названиями секретарских должностей.</p>				
17	Подготовка и проведение коллегияльных мероприятий. Деловой этикет. Дресс-код на рабочем месте	10	6	4	Аттестационная работа + Тестирование
17.1	<p>Как проходят деловые переговоры. Этикет кофе-пауз. Создаем комфортную и располагающую обстановку на деловой встрече. Какими должны быть напитки и угощения. Как их правильно подавать. О чем нужно позаботиться при приеме деловых гостей. Практика: составляем таблицу подготовки к переговорам. Разбираем различные ситуации, которые могут возникнуть при угощении гостей.</p>	3	2	1	
17.2	<p>Виды деловых стилей. Дресс-код: подбираем и сочетаем одежду так, чтобы сохранить индивидуальность. Разбираем женский и мужской деловой гардероб. Практика: исследуем, как формируется образ человека благодаря его одежде. Разбираемся, что относится к деловому стилю, а что — нет. Находим компромисс между личными предпочтениями и требованиями делового стиля. Подбираем одежду под свой тип фигуры.</p>	3	2	1	
17.3	<p>Из чего складывается наш имидж. Как сформировать хорошее представление о себе как о деловом человеке. Какой деловой подарок подобрать, чтобы он был не слишком личным, но и не формальным. Грамотно делаем деловые комплименты. Критика в деловой среде: на что обратить внимание в поведении критикуемого. Как оформить визитку. Как подготовиться к деловой поездке так, чтобы не повредить имиджу организации. Практика: решаем кейс кандидата,</p>	4	2	2	

	зашедшего в офис для собеседования. Разбираемся, как нельзя делать комплименты. Выбираем подарок и букет для делового поздравления. Составляем список вещей, необходимых для командировки в Китай.				
18	Организация личных приемов и помещения руководителя	3	2	1	Аттестационная работа
18.1	<p>Алгоритм деловой коммуникации секретаря с посетителем.</p> <p>Как корректно организовать прием руководителем сотрудников.</p> <p>Когда назначать приемы по кратким рабочим вопросам.</p> <p>Как избежать путаницы с документами на подпись руководителю.</p> <p>Когда руководителю удобнее рассматривать личные вопросы сотрудников.</p> <p>Как действовать, если посетитель пришел на 15 минут раньше.</p> <p>Как принимать деловых партнеров.</p> <p>Как вежливо отказаться, если в организацию пришел продавец товара или услуги.</p> <p>Как вести себя при приеме представителей проверяющих органов.</p> <p>Работаем с конфликтными посетителями.</p> <p>Что обязательно должно быть в кабинете руководителя и в комнате для переговоров.</p> <p>Практика: распределяем посетителей по часам приема руководителя организации. Разрабатываем образец журнала приема посетителей руководителем организации.</p> <p>Составляем табличку о часах приема руководителя организации.</p>	3	2	1	
19	Управление конфликтами	11	7	4	Аттестационная работа
19.1	<p>Что такое конфликт. Признаки конфликта. Виды конфликтов.</p> <p>Какой этап развития конфликта наиболее опасен.</p> <p>Выявляем причины конфликта.</p> <p>Как мы непреднамеренно создаем конфликтную ситуацию. Как этого избежать.</p> <p>Что происходит с нами в конфликте.</p> <p>Минусы и плюсы конфликтов.</p> <p>Как управлять конфликтом на личностном уровне.</p> <p>Как работать с конфликтными личностями. Что делать, если с кем-то в команде трудно договориться.</p>	11	7	4	

	<p>Как избежать ошибок при управлении конфликтами. Нужен ли вам медиатор. Как корректно доносить свои мысли до других. Техники реагирования на критику. Как понять, что конфликт разрешился. Правила бесконфликтного взаимодействия. Практика: анализируем конфликтные ситуации. Используем самоанализ в целях разрешения конфликтных ситуаций. Выбираем стратегию поведения в конфликте. Изучаем поведение людей во время критики. Используем стратегию поведения «сотрудничество».</p>				
20	Личная эффективность	8	4	4	Аттестационная работа
20.1	<p>Как понять, что мы испытываем стресс. Виды стрессов и стрессоров. Типы реакций на стресс. Как понять, «здоровый» стресс или нездоровый. Как справляться со стрессом на рабочем месте. Что такое эмоциональное выгорание. Как отличить его от стресса. Как влиять на психологический климат в организации. Почему сотрудники разных отделов не могут найти общий язык. Разбираемся, здоровая атмосфера в компании или нет. Критерии качественного плана. На что мы можем влиять, чтобы минимизировать стресс. Как быть, если стресс застал на рабочем месте. Как эффективно управлять временем и успевать больше: принцип Парето, ритм работы, правило Pomodoro. Практика: анализируем стресс-факторы. Выполняем упражнения для снятия стресса: на рабочем месте, на улице, дома. Расставляем приоритеты задач в рамках одного дня. Планируем свой день по методу «Альпы». Учимся делегировать. Составляем план по развитию жизненной активности.</p>	8	4	4	
	Итого:	120	60	60	

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

_____ И.А. Тимофеева
Приказ № ____ от «10» января 2023 г.

№	Наименование раздела		1	2	3	4	5	6
1	Нормативно-правовая база	8	8					
2	Организационно-распорядительная документация. Деловая переписка	11	11					
3	Организация эффективного документооборота	8		8				
4	Разработка локальных нормативных актов по документационному обеспечению управления	3		3				
5	Вопросы внедрения электронного документооборота в организации как средство оптимизации работы с документами	6		6				
6	Основы кадрового делопроизводства	16		4	12			
7	Систематизация документов и организация их хранения. Архив	6			6			
8	Проведение и документирование коллегиальных мероприятий	5			2	3		
9	Востребованные функции Microsoft Office: Excel, Word и Power Point, Google Таблицы	22				17	5	
10	Секретарь в структуре управления	3					3	
11	Подготовка и проведение коллегиальных мероприятий. Деловой этикет. Дресс-код на рабочем месте	10					10	
12	Организация личных приемов и помещения руководителя	3					3	
13	Управление конфликтами	11						11
14	Личная эффективность	8						8
	ИТОГО:	120	19	21	20	20	21	19

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Нормативная документация:

Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 N 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (вместе с "ГОСТ Р 6.30-2003.

Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов")

"ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст)

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования

Федеральный закон Российской Федерации об электронной подписи

Дополнительный материал:

Управление документами. Термины и определения. Словарь

Образцы различных документов

Личная эффективность