


**Частное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

«УТВЕРЖДАЮ»
Зам. директора по УР
ЧОУ ДПО «СКИДО»
Н.А. Надеина



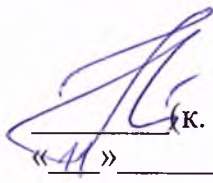
«14» _____ 2019 г.
Примечание №309/0

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«СЕКРЕТАРЬ-ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ»**

Объём занятий:

Всего:	-72 час. (2 з.е.)
в. т. ч.: лекций	-28 час. (0,78 з.е.)
самостоятельная работа	-34 час. (0,94 з.е.)
Итоговая форма контроля: зачет	10 час. (0,28 з.е.)

РАЗРАБОТАНО:
(к. психол. н., Надеина Н.А.)
«14» _____ 2019 г.



Ставрополь, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ
 - 1.1. Цель и задачи программы
 - 1.2. Планируемые результаты обучения
 - 1.3. Категория слушателей
 - 1.4. Трудоемкость обучения
 - 1.5. Форма обучения

2. СОДЕЖАНИЕ ПРОГРАММЫ
 - 2.1. Учебный план программы
 - 2.2. Календарный учебный график
 - 2.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ
 - 3.1. Оценка уровня знаний, навыков и компетенций слушателей
 - 3.2. Итоговая аттестация

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ
 - 4.1. Кадровое обеспечение программы
 - 4.2. Материально-технические условия реализации программы
 - 4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель и задачи программы

Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации является формирование профессиональных компетенций, слушателей в области обеспечения эффективного документооборота и делопроизводства в условиях офиса.

Задачи:

- формирование представлений о деятельности секретаря;
- сформировать представление о эффективных технологиях организации деятельности в офисе;
- сформировать представление о функциональном назначении деятельности секретаря.

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Группа компетенций	Компетенции	Шифр
1	Формирование (ПКФ)	готовности осуществлять работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия;	ПКФ-1

В результате освоения программы слушатель должен:

ЗНАТЬ	<ul style="list-style-type: none"> • Функции, задачи, структура организации, ее связи • Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации • Этика делового общения • Правила речевого этикета • Требования охраны труда • Правила защиты конфиденциальной служебной информации
УМЕТЬ	<ul style="list-style-type: none"> • Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи • Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации • Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы • Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров • Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия • Соблюдать служебный этикет
ВЛАДЕТЬ	<ul style="list-style-type: none"> • Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации • Регистрация поступающих телефонных звонков • Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону

1.3. Категория слушателей

К освоению дополнительных профессиональных программ повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Общая трудоемкость обучения по программе составляет:

72 академических часа, (4 зачетные единицы) из них:

28 академических часов (0,78 зачетных единиц) – аудиторные занятия,

34 академических часов (0,94 зачетные единицы) – самостоятельная работа

10 академических часов (0,28 зачетных единиц) – итоговая аттестация

1.5. Форма обучения

Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоёмкость, час.	Всего ауд., час,	Аудиторные занятия, час			СРС, час.	Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Сущность работы секретаря, его должностные обязанности и основные принципы работы	8	4	4			4	
2.	Тема 2. Деловой этикет, профессиональная этика и культура делового общения секретаря	8	4	4			4	
3.	Тема 3. Деловая коммуникация в деятельности секретаря	8	4	4			4	
4.	Тема 4. Организация приемов, совещаний и командировок руководителя	8	4	4			4	
5.	Тема 5. Организация бережливого офиса	10	4	4			6	
6.	Тема 6. Эффективный документооборот	10	4	4			6	
7.	Тема 7. Тайм-менеджмент, или эффективное управление временем.	10	4	4			6	
	Итоговая аттестация: зачет	10					10	Зачет
Итого:		72	28	28			44	

2.2. Календарный учебный график

Календарный учебный график разработан в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Календарный учебный график приведен в Приложение 1.

2.3. Рабочая программа раздела.

Наименование и содержание тем лекций

№ темы	Наименование тем	Часы	Зач.ед.
--------	------------------	------	---------

1.	Тема 1. Сущность работы секретаря, его должностные обязанности и основные принципы работы	4	0,11
2.	Тема 2. Деловой этикет, профессиональная этика и культура делового общения секретаря	4	0,11
3.	Тема 3. Деловая коммуникация в деятельности секретаря	4	0,11
4	Тема 4. Организация приемов, совещаний и командировок руководителя	4	0,11
5.	Тема 5. Организация бережливого офиса	4	0,11
6.	Тема 6. Эффективный документооборот	4	0,11
7.	Тема 7. Тайм-менеджмент, или эффективное управление временем.	4	0,11
Итого:		28	0,78

Наименование и содержание тем практических (семинарских) занятий
данный вид занятий не предусмотрен учебным планом

Наименование и содержание тем лабораторных занятий данный вид занятий не предусмотрен учебным планом

Виды и содержание самостоятельной работы слушателя

№	Наименование тем, их краткое содержание;	Вид самостоятельной работы	Форма контроля	Трудоемкость, час (зач.ед)
1.	Тема 1. Сущность работы секретаря, его должностные обязанности и основные принципы работы Секретарь - лицо компании. Основные функции и обязанности секретаря организации. Деловые и личные качества.	работа с литературой		4 (0,11 з.е)
2.	Тема 2. Деловой этикет, профессиональная этика и культура делового общения секретаря Профессиональная этика секретаря. Культура речи. Приветствие и представление.	работа с литературой		4 (0,11 з.е)
3.	Тема 3. Деловая коммуникация в деятельности секретаря Как правильно отвечать на звонки. Типичные ошибки при телефонном общении. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы	работа с литературой		4 (0,11 з.е)
4.	Тема 4. Организация приемов, совещаний и командировок руководителя Правила, принципы организации приемов, совещаний и командировок руководителя	работа с литературой		4 (0,11 з.е)
5.	Тема 5. Организация бережливого офиса Бережливость и Lean-технологии во всем. Кайдзен – процесс постоянного	работа с литературой		6 (0,16 з.е)

	улучшения.			
6.	Тема 6. Эффективный документооборот Общее понятие документооборота. Получение документов, первичная обработка, предварительное рассмотрение	работа с литературой		6 (0,16 з.е)
7.	Тема 7. Тайм-менеджмент, или эффективное управление временем. Что такое тайм-менеджмент – определение и история возникновения. Тайм-менеджмент : составные части. Основные принципы и правила.	работа с литературой		6 (0,16 з.е)

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Оценка уровня знаний, навыков и компетенций слушателей

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой обучающихся и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

Промежуточный контроль знаний, полученных обучающимися посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

3.2. Оценка уровня знаний, навыков и компетенций слушателей

Итоговая аттестация по Программе должна выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста. Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных внеаудиторных занятий.

Итоговая аттестация проводится с целью определения уровня компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения. Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме тестирования, в тесты включены вопросы, отражающие понятия: управление, педагогический менеджмент, принятие управленческих решений, система мотивации персонала, управление качеством образовательной организации.

Итоговое тестирование может включать несколько типов вопросов. Количество вопросов может варьироваться от 20 до 30 в зависимости от формы итоговой контроля знаний по программе в соответствии с учебным планом программы.

Для прохождения тестирования слушателю выделяется 2 минуты на 1 вопрос в соответствии с «Положением о дистанционном обучении ЧОУ ДПО «СКИДО»», регулирующим требования к критериям учебного процесса по программе, реализуемым с применением дистанционных образовательных технологий.

Просмотреть предварительно вопросы тестов не представляется возможным. Результаты тестирования представлены в процентах. На основании полученных результатов формируются результаты степени успешности обучения по соответствующей дисциплине:

№	Результаты тестирования в %	Экзамен/Зачет о оценкой	Зачет
1.	0-39	«неудовлетворительно»	не зачтено
2.	40-59	«удовлетворительно»	зачтено
3.	60-79	«хорошо»	зачтено
4.	80-100	«отлично»	зачтено

Типовые задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков слушателей, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения программы

1. Процесс постоянного улучшения в форме направленного последовательного движения/развития посредством маленьких шагов.

1. Кайдзен
2. Феншуй
3. Дизайн

2. Процесс передвижения документов, начиная от составления и заканчивая получением и отправкой их в архив.

1. документооборот
2. архивирование
3. номенклатура

3. Вид документооборота, который включает в себя все бумаги, поступившие от других организаций и учреждений.

1. Внешний документооборот
2. Внутренний документооборот
3. Исходящий документооборот

4. Вид документооборота, который включает бумаги, которые перемещаются исключительно внутри компании. Например, приказы о переводе сотрудника с одной должности на другую.

1. Внешний документооборот
2. Внутренний документооборот
3. Исходящий документооборот

5. Вид документооборота, который включает документы, которые отправляются в другие организации.

1. Внешний документооборот
2. Внутренний документооборот
3. Исходящий документооборот

6. Все документы в компании предстают только бумажном варианте. Такой вид в наше время уже редкость.

1. бумажный документооборот
2. электронный документооборот
3. смешанный документооборот

7. Более прогрессивный вариант документооборота. Документы передаются и хранятся в электронном виде, а закрепляются электронной подписью.

1. бумажный документооборот
2. электронный документооборот
3. смешанный документооборот

8. Самый распространенный вид документооборота. Бумаги хранятся как на электронных, так и на бумажных носителях. Обычно в электронном виде документы создаются, после распечатываются и уходят на согласование.

1. бумажный документооборот
2. электронный документооборот
3. смешанный документооборот

9. Учёт, распределение и оперативное планирование собственных ресурсов времени.

1. тайм-менеджмент
2. прайм-тайм
3. тайм-аут

10. Тайм-менеджмент состоит из нескольких составных частей (несколько вариантов ответов):

1. строгий учёт времени;
2. оптимизация временных ресурсов;
3. планирование дня (недели, месяца или другого отрезка времени);
4. организация мотивации
5. планирование отпуска
6. распределение обязанностей
7. определение бюджета и экономических затрат

11. Целесообразно иметь четыре отдельных списка дел (несколько вариантов ответов):

1. важнейших
2. срочных
3. текущих
4. долгосрочных
5. безперспективных
6. интересных
7. чужих

12. Долгосрочные дела просматривать, отмечая их состояние и ход выполнения.

1. еженедельно
2. ежемесячно
3. ежеквартально

13. Цели и порядок текущих дел устанавливать

1. каждый час
2. регулярно
3. ежедневно
4. еженедебно

14. Роль секретаря руководителя, состоит в том, чтобы знать существо деятельности своего руководителя и уметь значительную часть этой работы брать на себя. Секретарь может принимать решения, давать указания и представлять своего руководителя в деловых ситуациях. Данная функция была определена

1. Европейской ассоциацией профессиональных секретарей
2. Генеральной ассамблеей ООН.
3. Конвенцией о правах человека

15. Высшей ступенькой секретарской карьеры является должность (несколько вариантов ответов)...

1. офис-менеджера
2. руководителя секретариата
3. пресс-секретаря
4. менеджера по кадрам

16. Офис-менеджер является ответственным за бесперебойное функционирование всего офиса. Офис - менеджеру подчиняются (несколько вариантов ответов) ...

1. руководитель
2. заместителя руководителя
3. секретари
4. водители
5. обслуживающий персонал

17. Главным правилом устного приветствия является принцип: первым здоровается подчиненный с руководителем, младший по возрасту со старшим, в нашей стране мужчина с женщиной, член делегации с руководителем. Этот принцип называется...

1. принцип «снизу вверх»
2. принцип «сверх вниз»
3. принцип «на равных»

18. Для рукопожатий действует принцип: первым предлагает руку человек более старший по должности или возрасту. Этот принцип называется...

1. принцип «снизу вверх»
2. принцип «сверх вниз»
3. принцип «на равных»

19. Секретарь приветствует руководителя при встрече.

1. первым приветствует секретарь
2. первым приветствует руководитель
3. отвечает, если его поприветствуют

20. Если секретарь знакомит людей, то он должен представлять, низшего по должности — высшему, мужчину — женщине, более молодую женщину — старшей,

1. младшего по возрасту — старшему
2. старшего по возрасту - младшему
3. при знакомстве представителей разно возраста, предпочтение отдается тому, кто занимает более весомое служебное положение.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Кадровое обеспечение программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Секретарь - помощник руководителя» реализуется педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, ученую степень и опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере. В процессе обучения преподаватели используют эффективные методики преподавания, предполагающие выполнение слушателями практических заданий и получение теоретических знаний.

Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу

Информационно-технологический персонал - обеспечивает функционирование информационной структуры.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Помещения для проведения учебных занятий

ЧОУ ДПО «СКИДО» располагает материально-технической базой,

обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, научной работы сотрудников и слушателей, позволяющей реализовывать общеобразовательные программы и программы дополнительного профессионального образования.

Помещения для проведения учебных занятий, соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Технические средства обучения

Для реализации программы используются следующие технические средства:

- технические средства передачи учебной информации –проекторная аппаратура широкого назначения;

- реализация заочной формы обучения осуществляется с использованием электронных ресурсов. Учебный материал расположен на образовательной платформе LearnPress с использованием программного обеспечения для реализации дистанционных образовательных технологий.

Помещения для самостоятельной работы

Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ДПО "СКИДО".

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

4.3.1.Рекомендуемая литература.

4.3.1.1. Основная литература:

1. Смирнова, Е. П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации : практическое пособие / Е. П. Смирнова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79622.html>

2. Хмельницкая, О. Е. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол) / О. Е. Хмельницкая. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/65153.html>

4.3.1.2. Дополнительная литература:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html>

2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методический комплекс по изучению дисциплины / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98611.html>

4.3.4. Интернет-ресурсы:

1. <https://www.iprbookshop.ru>
2. <https://ecsocman.hse.ru/net/16000253/> Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент
3. <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - основой AUP.Ru является бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии. Публикации и учебно-методические пособия, форумы и полезные ссылки по экономике, финансам, менеджменту, маркетингу.

4. <http://www.econline.h1.ru> Economics online - целью данного проекта является создание коллекции ссылок на ресурсы WWW, предоставляющие экономическую и финансовую информацию бесплатно в режиме онлайн. На сайте вы найдете каталог ссылок на лучшие экономические ресурсы, новости, информацию по экономической теории, финансам, статистике, архивы научных работ по экономике и т. д.
5. <http://economicus.ru> Economicus.Ru - проект Института "Экономическая Школа". Economicus.Ru - экономический портал, главной целью которого является предоставление качественной информации по самому широкому спектру экономических дисциплин. Работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории. Сайт ориентирован на специалистов и тех, кто только начинает изучать экономику, а, следовательно, он будет полезен не только студентам, но и преподавателям экономических вузов, аспирантам и ученым.

4.3.6. Программное обеспечение: не предусмотрено

