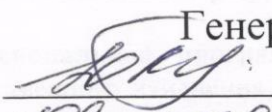


Общество с ограниченной ответственностью
«ПРОГРЕСС-Сибирь»

СОСТАВЛЕНО
Отделом ДПО
ООО «ПРОГРЕСС-Сибирь»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
 Гончаренко Ю.В.
«09» января 2019 г.

**Дополнительная профессиональная программа
(программа повышения квалификации) по теме
«Эффективная работа секретаря:
обеспечение работы руководителя, документооборот,
бизнес-этикет, деловое общение»**

г. Новосибирск, 2019 год

1. Цель реализации дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

Целью реализации дополнительной профессиональной программы является совершенствование и (или) получение слушателями новых компетенций в сфере делопроизводства, документооборота и делового общения, необходимых для их профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Дополнительная профессиональная программа направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие, обеспечение соответствия квалификации работника меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дополнительной профессиональной программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения своих профессиональных компетенций.

Перечень профессиональных компетенций в соответствии с профессиональными стандартами и квалификационными требованиями, указанными в квалификационных справочниках, по соответствующим должностям, профессиям и специальностям (**слушатель должен знать**):

- ✓ Законодательные акты РФ, локальные нормативные акты организации;
- ✓ Нормативно-методические материалы по ведению делопроизводства;
- ✓ Основы финансово-хозяйственной деятельности организации;
- ✓ Структуру организации, распределение функциональных обязанностей между подразделениями;
- ✓ Основы делового этикета, служебной этики, психологии общения.

Планируемые результаты обучения (слушатель должен уметь):

- ✓ Составлять и оформлять документы всех видов;
- ✓ Вести работу с документацией, совершенствовать существующие методы и формы такой деятельности;
- ✓ Организовывать и вести телефонные переговоры, работать с современной оргтехникой;
- ✓ Вести прием посетителей;
- ✓ Организовывать и технически обеспечивать совещания, собрания, переговоры, деловые встречи, командировки и иные мероприятия.

3. Требования к квалификации слушателя дополнительной профессиональной программы

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

4. Учебный план дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

Категория слушателей: помощники руководителей, секретари, офис-менеджеры, секретари-референты, секретари-администраторы, руководители и сотрудники общих отделов, административных подразделений, секретариатов, канцелярий.

Срок обучения: 16 часов.

Форма обучения: очная с отрывом от работы.

Итоговая аттестация слушателей: предусмотрена в форме зачета.

Итоговый документ: Удостоверение о повышении квалификации.

Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов и тем	2019 год, I полугодие	2019 год, II полугодие	2020 год, I полугодие
1.	Эффективная работа секретаря: обеспечение	V	V	V

	работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение			
--	---	--	--	--

5. Учебно-тематический план дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час.	В том числе	
			лекции	практические занятия
	Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение	16	9	7
1.1.	Основные функции, задачи и обязанности секретаря. Организация работы в приемной. Деловая переписка.	5	3	2
1.2.	Секретарь – помощник руководителя. Стандарты внутренних коммуникаций. Организация, обеспечение и протоколирование совещаний.	6	3	3
1.3.	Организация деловых поездок. Конференции и выставки. Коммуникативные навыки секретаря.	3	3	0
1.4.	Итоговая аттестация (Зачет)	2	0	2

6. Рабочая программа дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.	
		лекции и	практические занятия, семинары
1	2	3	4
Основные функции, задачи и обязанности секретаря. <ul style="list-style-type: none"> • Должностная инструкция секретаря. • Требования к профессиональным знаниям и навыкам, деловым и личностным качествам секретаря 	1	1	0
Организация работы в приемной. <ul style="list-style-type: none"> • Правила организации приема посетителей. • Эффективное распределение рабочего времени. • Этикет телефонных разговоров. 	2	1	1
Деловая переписка. <ul style="list-style-type: none"> • Особенности языка и стиля деловой переписки. • Внутренний и внешний документооборот. Правила составления организационных документов. Стандарты оформления документов. • Виды деловых писем. 	2	1	1
Секретарь – помощник руководителя. <ul style="list-style-type: none"> • Современные требования к оформлению и хранению и документов организации. • Особенности составления и оформления внутрифирменных документов, распорядительной и информационно-справочной документации. • Согласование, подписание, утверждение документов. Контроль исполнения документов. Фирменные бланки. Обеспечение конфиденциальности информации. • Обработка и хранение документов. • Номенклатура дел. Формирование дел. 	2	1	1
Стандарты внутренних коммуникаций. <ul style="list-style-type: none"> • Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного, секретаря и сотрудников компании. 	2	1	1

<ul style="list-style-type: none"> • Нормы и правила поведения с коллегами, посетителями. • Роль секретаря в создании рабочей атмосферы в коллективе. • Гармоничное сочетание личностных особенностей и профессионального имиджа. Психологические аспекты восприятия внешнего облика. • Дресс-код секретаря. 			
Организация, обеспечение и протоколирование совещаний. <ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание переговорных комнат. Кофе-брейк. Сервировка. Информирование участников. Ведение протокола. 	2	1	1
Организация деловых поездок. <ul style="list-style-type: none"> • Порядок подготовки и проведения командировок. • Визовая поддержка, заказ ж/д и авиабилетов, бронирование гостиниц. • Документы для командирования сотрудника 	1	1	0
Конференции и выставки. <ul style="list-style-type: none"> • Основные этапы подготовки. Подготовка повестки дня мероприятия. Полиграфия и реклама 	1	1	0
Коммуникативные навыки секретаря. <ul style="list-style-type: none"> • Построение успешного делового взаимодействия с руководством, сотрудниками, партнерами. • Взаимодействие с руководителем. Особенности психологии руководителей: мужчин и женщин, стили их управления. • Организация взаимодействия с сотрудниками на разных уровнях. • Установление контакта с собеседником. Техники информативного диалога. Приемы быстрого изучения партнера. Активное слушание. Убеждение и техники аргументации. • Трудные ситуации общения. Тренировка навыков уверенного поведения в различных ситуациях. Способы ухода от нежелательных вопросов. • Управление конфликтами. Как распознать манипуляцию и противостоять ей. • Поведение в конфликтных ситуациях. Техники снижения эмоционального напряжения и управления стрессовыми ситуациями. 	1	1	0
Итоговая аттестация (Зачет)	2	0	2
Итого	16	9	7

7. Организационно-педагогические условия проведения дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

Материально-технические условия проведения программы курса:

Обучение проводится в специализированных аудиториях.

Материально-техническая база, обеспечивающая проведение программы курса:

Наименование специализированных аудиторий	Вид занятий	Наименование оборудования
Аудитория № 1	Лекции, практические занятия	Ноутбук, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт

Учебно-методическое обеспечение дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации):

По данной программе слушатели обеспечиваются:

- учебно-методическими материалами на бумажных носителях и (или) в форме электронных документов, включающими в себя: нормативные правовые акты, профильные периодические издания, профильную литературу и т.д.;
- доступом к профильным сайтам в сети Интернет.

Квалификация преподавателей, участвующих в реализации дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации):

Проведение дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) обеспечивается педагогическими кадрами в соответствии с требованиями части 1 статьи 46 Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 года № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

8. Формы аттестации, оценочные материалы дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) по теме «Эффективная работа секретаря: обеспечение работы руководителя, документооборот, бизнес-этикет, деловое общение»

Итоговая аттестация слушателей курса проводится по окончании занятий в форме зачета с преподавателем.

По результатам аттестации преподаватель заполняет ведомость. Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают Удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому ООО «ПРОГРЕСС-Сибирь».

В целях оценки содержания дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) и качества организации обучения, а также отдельных преподавателей со стороны слушателей, проводится анкетирование и (или) получение отзывов и т.д.