

**ЧОУ ДО «ЕВРОПЕЙСКАЯ ШКОЛА КОРРЕСПОНДЕНТСКОГО
ОБУЧЕНИЯ»**

«Принята»

решением УМС ЧОУ ДО «ЕШКО»
(протокол № 1
от «11» января 2021 г.)

«Утверждена»

приказом № 1
директора ЧОУ ДО «ЕШКО»
от «11» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

курса

«Секретарь-референт»*

**Набор обучающихся на курс и реализация программы для продолжающих обучение осуществляется в соответствии с приказом директора ЧОУ ДО «ЕШКО» №35 от 30.06.17 г.*

Курс разработан
Европейской школой корреспондентского обучения.

Белгород, 2021

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цели образовательного процесса

Программа заочного курса «Секретарь-референт» является дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программой, реализуемой с целью удовлетворения индивидуальных образовательных потребностей и интересов граждан в получении необходимых теоретических знаний и навыков в области современного делопроизводства, обработки информации и организации деловых контактов для:

- развития интеллектуального потенциала личности;
- профессионального самоопределения;
- планирования карьеры и профессионального роста;
- повышения уровня самореализации и конкурентоспособности в бизнес-среде.

1.2. Рекомендуемый возрастной и образовательный уровень

Курс ориентирован на взрослых, имеющих образование не ниже среднего общего.

1.3. Форма обучения на курсе: заочная.

1.4. Дистанционные образовательные технологии, используемые для организации учебного процесса:

- кейс-технология (обучающимся предоставляются комплекты учебно-методических материалов для самостоятельного изучения);
- интернет-технологии (обучающимся предоставляется возможность выполнения и получения проверенных домашних работ через Интернет для осуществления текущего контроля знаний и контактов с преподавателем, а также возможность доступа к дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО в электронной среде).

1.5. Способ доставки учебных и методических материалов:

- корреспондентский (рассылка почтой): учебные журналы с бланками домашних работ, итоговый экзаменационный тест и т.д.;
- через Интернет (пробный урок, программа курса, домашние работы и т.д.).

1.6. Нормативный срок освоения программы курса с учетом прохождения итоговой аттестации (сдачи письменного заочного итогового экзамена):

- 14 месяцев в нормальном темпе обучения (освоение одного учебного журнала в месяц);
- 8 месяцев в ускоренном темпе обучения (освоение двух учебных журналов в месяц);
- 6 месяцев в ускоренном темпе обучения (освоение трех учебных журналов в месяц).

1.7. Общий объем учебной работы: 196 часов. Включает изучение учебных материалов курса, выполнение практических заданий и домашних работ (192 часа) + выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста (нормативное время – 4 часа).

1.8. Рекомендуемое время изучения одного тематического блока (1 учебного журнала, содержащего 2 урока): 16 часов в месяц / 4 часа в неделю / не менее 30 минут в день.

1.9. Учебно-методическое обеспечение в рамках программного комплекта материалов курса (кейса):

– *Пробный урок* дает представление о системе обучения на курсе, методе подачи материала, содержании курса. Включает советы и рекомендации по организации эффективной работы над учебным материалом, фрагменты уроков курса, упражнения, образец домашнего задания. Предлагается в электронной версии, размещенной на сайте ЕШКО.

– *Учебные журналы (общее количество учебных журналов – 12 / уроков – 24)* содержат теоретический материал, практические упражнения, методические рекомендации, *домашние работы на бланках-вкладышах (общее количество домашних работ – 24)*. Учебный журнал с уроками 1-2 включает *программу курса (содержание)*.

– *Письмо старшего преподавателя*, включающее методические рекомендации и разъяснения, касающиеся основных этапов организации учебного процесса. Предоставляется с уроками 1-2.

– *Итоговый экзаменационный тест* построен на материале всего курса, включает теоретическую и практическую части и при успешном прохождении дает право на получение Свидетельства ЕШКО. Предоставляется с учебными материалами последнего урока.

1.10. Дополнительное учебно-методическое обеспечение

Обучающимся предоставляется возможность доступа к вебинарам/архиву видеозаписей, Skype-консультациям и иным дополнительным образовательным услугам и ресурсам ЕШКО, предлагаемым к использованию посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.11. Планируемые результаты освоения образовательной программы

В результате изучения программного материала курса обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

– определения ключевых понятий и терминов, основные профессиональные обязанности, основные правила служебного этикета, основные принципы работы в Интернете, общие сведения о документах, требования к оформлению различных видов управленческих документов, принципы организации документооборота, правила текущего хранения документов, важнейшие бухгалтерские термины и простейшие методы ведения бухгалтерского учета, основные принципы организации кадровой работ,; принципы организации приема посетителей, важнейшие правила эргономики;

УМЕТЬ:

– эффективно общаться устно, письменно, по телефону, правильно строить отношения с руководителем и коллегами, достойно выходить из конфликтных ситуаций; работать с входящими, исходящими и внутренними документами, обрабатывать почтовую корреспонденцию, составлять служебные письма, телеграммы, sms-сообщения, сообщения электронной почты; формировать дела и готовить их к хранению и использованию; уметь вести и оформлять протоколы деловых мероприятий; определять ценность информации, работать с документами, содержащими коммерческую тайну; планировать рабочее время руководителя; выполнять обязанности секретаря по подготовке и проведению деловых переговоров, оказывать помощь при подго-

товке и проведении общественных мероприятий; формировать личные дела сотрудников, вести табельный учет рабочего времени, составлять важнейшие в кадровом производстве документы; применять правила рациональной организации рабочего места; ориентироваться в кадровом рынке;

ВЛАДЕТЬ:

– представлениями о функциях, задачах и сферах деятельности секретаря-референта, необходимых профессионально значимых личностных качествах, психологических особенностях делового общения и правилах преодоления психологических трудностей в общении, основных возможностях компьютера и компьютерных офисных программах, основных принципах электронного документооборота, современных методах архивирования, различных средствах платежа, банковских услугах; методах ведения бухгалтерского учета, связях с общественностью и формах их осуществления;

– основами умения слушать и говорить, навыками использования технических офисных средств, навыками составления отдельных видов служебных документов, поиска, обработки и предоставления информации; навыками организации деловых мероприятий, навыками рациональной организации рабочего времени, техниками работы с проблемными посетителями, навыками организации контактов с прессой.

1.12. Форма и способ организации текущего контроля успеваемости

Качество усвоения учебного материала контролируется преподавателем поурочно путем проверки домашних работ, выполненных обучающимся. Домашние работы предоставляются на проверку по почте на печатных бланках или через Интернет. Оцениваются по пятибалльной шкале. Общее количество домашних работ, предусмотренных программой курса – 24.

1.13. Промежуточная аттестация

Проводится по результатам выполнения всех домашних работ, предусмотренных программой курса, по критерию «аттестован»/«неаттестован». Обучающийся считается аттестованным, если минимальное значение среднего балла по результатам выполнения всех домашних работ курса, предусмотренных программой, соответствует оценке 3 (удовлетворительно). Допуск к сдаче письменного заочного экзамена осуществляется на основании положительного результата промежуточной аттестации.

1.14. Форма итоговой аттестации

Обучение на курсе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме письменного заочного экзамена (тестирования). Сдача итогового экзамена входит в нормативный срок освоения программы курса, выбранный обучающимся с учетом темпа обучения. Срок прохождения итоговой аттестации составляет не более 2-х месяцев.

Задания письменного заочного итогового экзамена предоставляются обучающемуся в виде итогового экзаменационного теста, охватывающего программу всего курса и включающего 2 части (теоретическую и практическую). По результатам выполнения теоретической и практической частей экзаменационного теста выставляется общая итоговая оценка.

Выпускникам, имеющим положительный результат итоговой аттестации, выдается Свидетельство ЕШКО, подтверждающее обучение на курсе, его окончание и успешную сдачу письменного заочного итогового экзамена с указанием полученной оценки и общего количества учебных часов.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование темы	Количество		Объем самостоятельной работы в часах	
		уроков	дом. работ	теоретическая часть	практическая часть
1	Знакомство с профессией	1 (ур.1)	1	7	9
2	Служебный этикет	1 (ур.2)	1		
3	Коммуникация – ключевой вид деятельности секретаря-референта	1 (ур.3)	1	7	9
4	Психология общения	1 (ур.4)	1		
5	Современная оргтехника и средства связи	1 (ур.5)	1	7	9
6	Персональный компьютер	1 (ур.6)	1		
7	Оформление служебных документов	1 (ур.7)	1	7	9
8	Документирование управленческой деятельности	1 (ур.8)	1		
9	Документооборот	1 (ур.9)	1	7	9
10	Почтовая корреспонденция	1 (ур.10)	1		
11	Письменное общение	1 (ур.11)	1	7	9
12	Информационное обеспечение	1 (ур.12)	1		
13	Обеспечение сохранности документов	1 (ур.13)	1	6	10
14	Ведение архива	1 (ур.14)	1		
15	Финансовые вопросы в работе секретаря-референта	1 (ур.15)	1	6	10

16	Знакомство с основами бухгалтерского учета	1 (ур.16)	1		
17	Собрания и совещания	1 (ур.17)	1	6	10
18	Конфиденциальные документы	1 (ур.18)	1		
19	Переговоры и служебные командировки	1 (ур.19)	1	6	10
20	Оптимизация условий труда секретаря-референта	1 (ур.20)	1		
21	Прием посетителей	1 (ур.21)	1	5	11
22	Подготовка общественных мероприятий	1 (ур.22)	1		
23	Кадровая работа	1 (ур.23)	1	5	11
24	Поиск работы	1 (ур.24)	1		
Итого:		24	24	76	116
Выполнение заданий письменного заочного итогового экзаменационного теста				4	
				ИТОГО: 196	

3. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

3.1. График предоставления учебных материалов по выбору обучающегося:

- поэтапное (помесячное) получение учебных материалов в соответствии с выбранным темпом обучения;
- единовременное получение полного комплекта учебных материалов курса.

3.2. Продолжительность обучения на курсе с учетом темпа обучения и срока прохождения итоговой аттестации:

- 14 месяцев – при нормальном темпе обучения (*освоение одного учебного журнала в месяц - 1/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	1	уроки 1-2	16
2 месяц	1	уроки 3-4	16
3 месяц	1	уроки 5-6	16
4 месяц	1	уроки 7-8	16
5 месяц	1	уроки 9-10	16
6 месяц	1	уроки 11-12	16
7 месяц	1	уроки 13-14	16
8 месяц	1	уроки 15-16	16
9 месяц	1	уроки 17-18	16
10 месяц	1	уроки 19-20	16
11 месяц	1	уроки 21-22	16
12 месяц	1 + экзаменационный тест	уроки 23-24	16
13 месяц 14 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	12	24	196

- 8 месяцев – при ускоренном темпе обучения (*освоение двух учебных журналов в месяц - 2/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	2	уроки 1-4	32
2 месяц	2	уроки 5-8	32
3 месяц	2	уроки 9-12	32
4 месяц	2	уроки 13-16	32
5 месяц	2	уроки 17-20	32
6 месяц	2 + экзаменационный тест	уроки 21-24	32
7 месяц 8 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	12	24	196

- 6 месяцев – при ускоренном темпе обучения (*освоение трех учебных журналов в месяц - 3/1*)

Месяц обучения	Кол-во учебных журналов	№№ уроков	Объем учебной работы в часах
1 месяц	3	уроки 1-6	48
2 месяц	3	уроки 7-12	48
3 месяц	3	уроки 13-18	48
4 месяц	3 + экзаменационный тест	уроки 19-24	48
5 месяц 6 месяц	итоговая аттестация		4
ИТОГО:	12	24	196

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

4.1. Знакомство с профессией

Что означают слова «секретарь» и «референт». Личностные качества секретаря-референта: такт и дипломатичность, уверенность в себе, инициативность, психологическая устойчивость, дружелюбие, коммуникабельность, вежливость и доброжелательность, соблюдение норм этикета, творческое отношение к делу, самостоятельность, образовательный и культурный уровень. *Домашняя работа.*

4.2. Служебный этикет

Приветствие, представление, формы обращения, внешний вид, прием посетителей. Функции секретаря-референта. Классификация функций: секретарь-машинистка, секретарь, секретарь-референт, референт, офис-менеджер. Международная классификация функций секретаря. Требования рынка труда. Мужчина в должности секретаря-референта. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.3. Коммуникация – ключевой вид деятельности секретаря-референта

Процесс коммуникации. Устное и письменное общение. Вербальное и невербальное общение. Помехи в коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Деловое общение по телефону: подготовка к телефонному разговору, начало разговора, основная часть разговора, завершение разговора. *Домашняя работа.*

4.4. Психология общения

Чему учит психология. Вы и окружающие вас люди. Отношения «руководитель – секретарь». Как управлять руководителем. Трудности делового общения. Отношения «секретарь – сотрудники». Когда назревает конфликт: вред и польза конфликтов, конфликт с руководителем, конфликты с коллегами. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.5. Современная оргтехника и средства связи

Мобильный телефон. Сотовый этикет. Радиотелефон. Автоответчик. Мини-АТС. Пейджер. Телекс. Телефакс. Средства обработки документов: машины для резки бумаги, брошюровальные машины, машины для уничтожения бумаги, копировальная техника. *Домашняя работа.*

4.6. Персональный компьютер

Пишущие машины. Компьютер: обязательные компоненты аппаратных средств, системный блок, монитор, клавиатура, манипулятор «мышь», программное обеспечение. Компьютерные технологии в деятельности секретаря-референта: текстовый редактор, графический редактор, база данных, планирование рабочего времени, работа с таблицами и создание презентаций. Принтеры. Сканеры. Интернет. Электронная почта. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.7. Оформление служебных документов

Общие сведения о документах: классы документов, классификация документов. Составные части документа (реквизиты). Бланки. Современные требования к документированию. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.8. Документирование управленческой деятельности

Правила оформления документов в соответствии с действующими стандартами: докладная записка, объяснительная записка, справка, служебное письмо, приказ, распоряжение, акт, штатное расписание, сводка. Редактирование и корректурные знаки. Практикум. Формуляр-образец с угловым расположением реквизитов. Формуляр-образец с продольным расположением реквизитов. Перечень документов, на которых ставится гербовая печать. Примерный перечень документов, подлежащих утверждению. Примерный перечень нерегистрируемых документов. *Домашняя работа.*

4.9. Документооборот

Организация документооборота. Работа с входящими документами. Исходящие документы. Внутренние документы. Учет объема документооборота. Организация доставки документов. Контроль исполнения документов. Электронный документооборот. Принципиальные особенности систем электронного документооборота. *Домашняя работа.*

4.10. Почтовая корреспонденция

Разновидности почтовых отправлений: письма, почтовые открытки, печатные материалы, посылки, образцы. Обработка почтовой корреспонденции. Входящая корреспонденция. Сортировка. Регистрация: журнальная форма регистрации, карточная форма регистрации, автоматизированная система регистрации почты. Штемпелевание. Распределение почты. Исходящая корреспонденция. Внутренняя корреспонденция. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.11. Письменное общение

Виды служебных писем. Составление текстов служебных писем. Этикет деловой переписки. Деловая переписка с зарубежными партнерами. Телеграмма, виды телеграмм. Подготовка сообщений электронной почты (e-mail) и sms-сообщений. Правила этикета при общении по электронной почте. *Домашняя работа.*

4.12. Информационное обеспечение

Способы записи текстов: стенографирование, конспектирование от руки, запись содержания под диктовку, запись с помощью звукозаписывающего оборудования. Поиск и обработка информации. Представление подготовленной информации: реферат, аннотация. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.13. Обеспечение сохранности документов

Номенклатура дел: виды, разработка, реквизиты. Формирование дел: стандартные требования. Подготовка дел к хранению и использованию. *Домашняя работа.*

4.14. Ведение архива

Роль архива в современном делопроизводстве. Основные разновидности архивов. Порядок ведения дел. Упорядочивание документов. Современные методы архивирования. Технические вопросы ведения архива: материалы и оборудование. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.15. Финансовые вопросы в работе секретаря-референта

Денежный оборот. Наличные и безналичные деньги. Банки. Банковский счет. Разновидности средств платежа. Чеки. Кредитные карточки. *Домашняя работа.*

4.16. Знакомство с основами бухгалтерского учета

Бухгалтерский учет. Кассовая книга. Банковская книга. Книга учета хозяйственных операций. Дебет, кредит. Сальдо. Актив, пассив. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.17. Собrania и совещания

Разновидности собраний и совещаний. Общие вопросы подготовки совещания, собрания. Роль секретаря. Распределение ролей. Виды деловых мероприятий. Ведение и оформление протокола. *Домашняя работа.*

4.18. Конфиденциальные документы

Конфиденциальные документы. Коммерческая тайна. Гриф конфиденциальности документа. Критерии ценности информации. Издание конфиденциального документа. Работа с документами, содержащими коммерческую и служебную тайну. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.19. Переговоры и служебные командировки

Подготовка и обеспечение переговоров. Правила этикета при проведении переговоров. Визитная карточка. Обязанности секретаря-референта по подготовке командировок руководства: подготовка и оформление документов, заказ билетов и гостиницы, составление программы командировки. *Домашняя работа.*

4.20. Оптимизация условий труда секретаря-референта

Управление временем. Эргономика. Организация рабочего места: нормы площади, рабочий стол, кресло, размещение оргтехники, освещение, вентиляция, температура, интенсивность шума, эстетика. Дополнительные средства оптимизации работы. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.21. Прием посетителей

Организация приема посетителей. Обязанности секретаря-референта по подготовке приема посетителей своего учреждения, командированных, делегаций, по личным вопросам. Прием особо важных персон (VIP). Основные принципы работы с VIP-персонами. Проблемные посетители. *Домашняя работа.*

4.22. Подготовка общественных мероприятий

Презентации. Паблик рилейшнз: PR-управление репутацией компании, представительские мероприятия, корпоративные мероприятия. Участие секретаря в подготовке PR-кампании. Работа с прессой: общие правила, как обеспечить работу журналистов, как составить пресс-релиз. Деловые подарки и сувениры. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.23. Кадровая работа

Функции секретаря-референта при организации кадровой работы. Кадровая документация. Прием на работу. Работа с трудовыми книжками. Личное дело работника. Карточка Т-2. Увольнение. Оформление отпуска. Учет рабочего времени. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

4.24. Поиск работы

Кадровый рынок. Требования работодателей к секретарям. Требования работодателей к секретарям-референтам. Стратегия поиска места работы. Как составить резюме. Собеседование с руководителем. Советы профессионала. *Домашняя работа.*

ПРИМЕЧАНИЕ: структура каждого тематического блока включает в себя теоретический материал, практические и домашние задания.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА И ЭЛЕКТРОННЫЕ УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ

5.1. Галахов В., Корнеев И., Ксандопуло Г., Пшенко А., Степанов Е., Янковская В. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – М.: Проспект, КОДЕКС, 2017. – 480с.

5.2. Должностные инструкции с учетом требований трудового законодательства (+ CD-ROM). – М.: Эксмо, 2013. – 896с.