

**Частное учреждение дополнительного  
профессионального образования  
«Учебный центр «Приоритет»**



Утверждаю:  
Директор  
ЧУ ДПО «Учебный центр «Приоритет»  
А.Н. Карсакова  
«01» сентября 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ  
ПРОГРАММА**

«Секретарь - референт»

Срок обучения: 24 академических часов  
Форма обучения: очная  
Программа рассчитана на возраст от 18 лет

Иркутск, 2022

Программа разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 12 апреля 2013 г. № 148н "Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов"
- Устав Частного учреждения дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Приоритет» с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся на занятиях, направленности и спецификой работы учреждения.

**Организация-разработчик:** Частное учреждение дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Приоритет», г. Иркутск

**Разработчик:** А.Н. Карсакова, директор ЧУ ДПО «Учебный центр «Приоритет»

# ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

## **Актуальность программы**

В современном обществе специальность секретаря-референта становится популярной и нужной в организации предприятия. Сегодня на секретаре сходятся все внутренние и внешние связи организации. Несмотря на высокие темпы компьютеризации в работе предприятий и организаций, их деятельность пока невозможна без огромного количества бумажной документации. Именно документы, имеющие юридическую силу, служат основным доказательством того или иного факта при решении хозяйственных споров, при рассмотрении трудовых конфликтов. Поэтому любая организация, в которой ведется бумажный или электронный документооборот, нуждается в грамотном секретаре – делопроизводителе. Кроме того, профессиональными знаниями и умениями этого специалиста во многом определяется внутренняя культура организации. Поэтому неудивительно, что сегодня так востребована дополнительная общеобразовательная программа «*Секретарь - референт*»

## **Цель курса:**

- курс направлен на совершенствование и (или) овладение слушателями новыми компетенциями, необходимыми для ведения делопроизводства в соответствии с нормами и законами РФ.

## **Выдаваемые документы:**

По окончании обучения Вы получите официальное подтверждение успешного завершения курса - Свидетельство о дополнительном образовании.

## **Планируемые результаты обучения.**

В результате освоения Программы обучающийся:

*должен знать:*

- функции, задачи, структуру организации, ее связи;
- правила взаимодействия с партнерами, клиентами, СМИ;
- методику предварительной оценки собеседника и воздействия на него в ходе телефонных переговоров;
- методику установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений;
- психологические методы воздействия на конкурентов, недобросовестных партнеров, нежелательных клиентов;
- способы ухода от нежелательных вопросов;
- соответствующие стандарты безопасности труда, экологического законодательства, норм, правил и инструкций по охране труда;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;
- правила организации приема посетителей;
- психологические основы и правила делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;
- правила организации приемов в офисе;
- правила сервировки чайного (кофейного) стола;
- правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним;
- психологические методы воздействия на посетителей;
- психологические приемы разрешения конфликтных ситуаций;
- правила защиты конфиденциальной служебной информации;



- методы и приемы ведения контроля сотрудников;
- этику делового общения;
- управленческую структуру организации, руководство организации, круг полномочий и ограничения их зон ответственности

*уметь:*

- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;
- вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;
- применять приемы психологического воздействия на собеседников;
- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- соблюдать служебный этикет;
- владеть приемами общения с посетителями;
- организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя;
- использовать психологические приемы убеждающего воздействия;
- управлять конфликтами;
- учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- создавать положительный имидж, соответствующий имиджу организации;
- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;
- обеспечивать конфиденциальность информации;
- оценивать результаты в рамках поставленных задач.

*иметь практический опыт:*

- перенаправления телефонных звонков руководству и сотрудникам организации;
- регистрации поступающих телефонных звонков;
- получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону;
- встречи посетителей, получения первичной информации о посетителях и помощи в организации их приема руководством и сотрудниками; ведения журнала записи посетителей;
- учета посетителей и оформления пропусков;
- содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- приема и передачи документов посетителей руководству и сотрудникам организации;
- организации и бронирования переговорных комнат
- координировать работу курьеров и водителей организации;
- ведения журналов разъездов курьеров и маршрутов водителей;
- составлять справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах водителей

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

дополнительной общеобразовательной программы «*Секретарь - референт*»

### *Учебный план*

№ п/п	Наименование разделов и тем	всего часов
1	Раздел: Введение в профессию	5
2	Раздел: Документирование управленческой деятельности	6
3	Раздел: Технология работы с документами.	6
4	Раздел: Работа секретаря по без документного обслуживанию руководителя	6
5	Итоговое занятие	1
	<i>Всего</i>	<b>24</b>

### *Календарно – тематический план*

№ п/п	Наименование разделов и тем	всего часов	лекции практика	
1	<b><i>Раздел: Введение в профессию</i></b>	5	4	1
1.1.	Секретарь в структуре управления: должностной статус и функциональные обязанности		1	
1.2	Технологическая культура секретаря-референта (тех. средства в офисе).		1	
1.3	Имидж секретаря-референта		1	
1.4	Организация работы в офисе.		1	1
2	<b><i>Раздел: Документирование управленческой деятельности</i></b>	8	6	2
2.1	Понятие документа. Классификация документов.		1	
2.2	Язык и стиль служебных документов. Требования к оформлению документов.		1	
2.3	Требования к оформлению документов.		1	1
2.4	Организационно-правовые и распорядительные документы: виды, структура, оформление		1	
2.5	Документирование деятельности коллегиальных органов		2	1
3	<b><i>Раздел: Технология работы с документами.</i></b>	7	6	1
3.1	Нормативно-методическая база делопроизводства		1	
3.2	Организация документооборота. Регистрация документов		2	
3.3	Информационно-справочная работа по документам организации		1	
3.4	Контроль за исполнением документов		1	
3.4	Подготовка дел к передаче в архив. Формирование дел и организация текущего хранения документов. Электронный документооборот организации		2	1
4	<b><i>Раздел: Работа секретаря по без документного обслуживанию руководителя</i></b>	2	2	



4.1 Профессиональная этика секретаря-референта	1	
4.2 Организация приема посетителей, деловые телефонные переговоры	1	
<b>Итоговое занятие</b>	1	1
<i>Всего</i>	40	

## **Описание разделов**

### **Раздел 1: Введение в профессию**

#### *1.1 Секретарь в структуре управления: должностной статус и функциональные обязанности*

Должностной статус секретаря-референта. Участие секретаря в организационно-административных, аналитико-конструктивных и информационно-технических операциях управленческой деятельности. Квалификационные требования к секретарю-референту. Должностные обязанности. Трудоустройство и эффективная карьера секретаря-референта. Подготовка резюме.

#### *1.2 Технологическая культура секретаря-референта*

Комплекс технических навыков секретаря. Основы машинописи. Слепой десятипальцевый метод письма. Основные понятия. Преимущества и возможности. Разделение клавиатуры на ряды и зоны действия рук и пальцев. Русский и латинский шрифты на клавиатуре. Понятие: ритм и скорость письма.

Основы стенографии. Технология синхронной записи устной речи. Фразеогаммы и идеогаммы. Принципы сокращения слов. Специальные знаки.

Компьютерная грамотность. Работа с документами в текстовом редакторе Word. Работа с документами в табличном процессоре Excel. Электронная почта. Основы работы в Интернет. Подготовка электронных презентаций. Работа с оргтехникой (сканер, факс, ксерокс и др.)

#### *1.3 Имидж секретаря-референта*

Информация, формирующая деловой имидж. Секретарь – лицо фирмы. Визуальная составляющая как основа имиджа. Технология создания положительного имиджа. Общие требования к стилю и внешнему виду секретаря. Организация рабочего места. Создание положительного имиджа фирмы. Фирменный стиль. Дизайн и интерьер офиса. Средства визуальной ориентации для посетителей.

#### *1.4 Организация работы в офисе*

Организация снабжения офиса. Обеспечение хозяйственными и канцелярскими товарами, офисными принадлежностями, создание запаса товаров. Организация системы хранения, учета и выдачи предметов и средств труда. Обеспечение функционирования офиса. Работа с курьерскими службами

### **Раздел 2: Документирование управленческой деятельности**

#### *2.1 Понятие документа. Классификация документов*

Соотношение понятий «информация» и «документ». Определение документа в законах и стандартах. Функции документа. Виды управленческой документации. Классификации материальных носителей информации. Классификации по способу документирования, режиму доступа, по юридическому статусу. Виды документов по времени появления в социальной коммуникации, по срокам хранения и др.

#### *2.2 Язык и стиль служебных документов*



Официально-деловой стиль русского языка. Требования к тексту документов. Композиционные, синтаксические, лексические и другие особенности текстов служебных документов (специфические конструкции, терминология, аббревиатура, цифровой материал). Наиболее употребляемые сокращения. Оформление дат и чисел. Основные требования к стилю служебных документов: краткость, четкость, последовательность изложения материала, однозначность интерпретации. Разработка типовых и трафаретных текстов, наборов стандартных фраз и выражений. Редактирование и правка служебных документов. Корректурные знаки, правила их применения.

### *2.3 Требования к оформлению документов*

Унифицированные системы документации. Унифицированная система ОРД: структура, назначение. Форматы бумаги и поля. Общие требования к оформлению документов. Культура оформления документов.

### *2.4 Организационно-правовые и распорядительные документы: виды, структура, оформление*

Функции организационно-правовых (организационных) документов. Основные виды: устав, положение, инструкция (должностная инструкция), регламент, структура и штатная численность, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, договор. Структура и особенности подготовки и оформления организационно-правовых документов.

Функции распорядительных документов. Основные виды: приказ, распоряжение, указание. Критерии выбора видов распорядительных документов. Особенности подготовки.

### *2.5 Документирование деятельности коллегиальных органов*

Виды коллегиальных органов, особенности документирования их деятельности. Постановление, решение, акт и протокол как основные виды документов коллегиальных органов. Виды актов и протоколов. Особенности составления и оформления документов коллегиальных органов. Оформление выписки из протокола.

### *2.5 Деловая переписка*

Письмо как вид документа. Виды писем: инструктивные, сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламные, претензионные, письма-напоминания, письма-просьбы и др. Особенности бланка письма.

Схема текста письма: введение, доказательства, заключение. Стилистические особенности.

## ***Раздел 3: Технология работы с документами.***

### *3.1 Нормативно-методическая база делопроизводства*

Нормативно-правовые акты, регламентирующие документационное обеспечение управления на федеральном уровне: законодательные акты в сфере документации; указы и распоряжения президента Российской Федерации; постановления и распоряжения правительства Российской Федерации; правовые акты нормативного и инструктивного характера. Государственные и международные стандарты на документацию. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Ведомственные нормативные акты. Региональные нормативно-правовые акты. Инструкции и методические документы по делопроизводству предприятий и организаций

### *3.2 Организация документооборота. Регистрация документов. Информационно-справочная работа по документам организации*

#### Организация документооборота

Количественные и качественные характеристики документооборота. Масштаб документооборота. Структура и общая характеристика документопотоков в организации. Понятия "входящий документ", "исходящий документ", "внутренний документ".



Технологии обработки поступающих документов. Прием и первичная обработка документов, организация прохождения и порядок исполнения поступающих документов. Внутренний документооборот. Предварительное рассмотрение документов. Передача документов в подразделения. Организация движения документов между подразделениями. Культура работы с документами на рабочих местах. Порядок организации работы с отправляемыми документами. Учет объема и оптимизация документооборота.

#### Регистрация документов

Регистрация документов как составная часть технологии обработки документов. Цели регистрации документов. Основные принципы регистрации документов. Индексация документов. Формы регистрации документов и порядок их заполнения. Журнальная форма регистрации. Регистрационно-контрольная карточка. Компьютерные технологии регистрации документов.

#### Информационно-справочная работа по документам организации

Цели создания информационно-справочных систем в организации. Регистрация документов как основа для формирования информационно-справочного массива. Классификационные справочники. Виды справочных картотек, технология их организации. Принципы систематизации карточек в справочных картотеках. Порядок передачи справочных картотек в архив организации. Организация справочно-информационного обслуживания.

### *3.3 Контроль за исполнением документов*

Цель контроля за исполнением документов. Направления контрольной деятельности. Виды и формы контроля за сроками исполнения документов. Выбор документов для постановки на контроль. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов. Постановка на контроль. Технология организации сроковой картотеки. Снятие документов с контроля. Текущий и итоговый контроль. Анализ исполнительской дисциплины.

### *3.4 Подготовка дел к передаче в архив. Формирование дел и организация текущего хранения документов. Электронный документооборот организации*

#### Формирование дел и организация текущего хранения документов

Назначение и виды номенклатуры дел. Правила составления номенклатуры дел. Источники определения сроков хранения дел. Общие принципы формирования дел. Основные требования, предъявляемые к формированию дел в текущем делопроизводстве. Правила формирования различных категорий документов в дела. Формирование дел в организации, в ее структурных подразделениях. Ответственность за сохранность документов. Выдача документов для временного пользования при хранении их в структурном подразделении.

#### Подготовка дел к передаче в архив

Экспертиза ценности документов. Нормативно-методические и теоретические основы проведения экспертизы ценности документов. Основные функции Центральной экспертной комиссии (ЦЭК) и экспертных комиссий (ЭК) организации. Этапы проведения экспертизы ценности документов. Оформление результатов экспертизы ценности документов. Описи документов. Полное оформление дел. Оформление обложки дела. Передача дел на хранение в архив. Акты о выделении документов к уничтожению и снятию с учета.

#### Электронный документооборот организации

Электронный документооборот: преимущества и недостатки. Проблемы и перспективы автоматизации ДООУ. Нормативная база работы с электронными документами. Функции систем автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

## ***Раздел 4. Работа секретаря по без документного обслуживанию руководителя***

### *4.1 Профессиональная этика секретаря-референта*

Нормы и правила деловой этики. Служебная субординация. Нормы и правила отношений с представителями сторонних организаций, партнерами, клиентами, посетителями.



Поведение в конфликтных ситуациях. Взаимоотношения секретаря с руководителем. Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий. Эмоционально-нейтральный, деловой характер отношений. Конфиденциальность. Выбор подарков деловым партнерам.

#### *4.2 Организация приема посетителей. Деловые телефонные переговоры*

Работа в приемной. Планирование и подготовка приема посетителей. Имидж приемной руководителя. Предварительная запись на прием. Подача чая, кофе во время приема.

Телефонный разговор в офисе. Исходящие и входящие звонки. Фазы телефонного разговора. Создание позитивного имиджа в телефонном разговоре. Этика деловых телефонных разговоров. Фиксирование результатов телефонного разговора. Телефонограммы.

#### ***Итоговое занятие***

Итоговое собеседование. Зачет.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Березина делопроизводство /, – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 272 с.
- Быкова: учебник /, под общ. ред. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МЦФЭР, 20с.
3. ГОСТ. Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования: в ред. от 01.01.2001.- Введ. 01.07.1973. – М., 1982. – 6 с.
4. ГОСТ Р. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – Введ. 01.01.1999. - М., 1998. – 14 с.
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – Взамен ГОСТ Р 6.30-97; введ. 01.07.2003. – М., 2003. – 26 с.
6. Государственная система документационного обеспечения управления : основные положения : общие требования к документам и службам документационного обеспечения : утв. приказом Главархива СССР . – М.: ВНИИДАД, 1991. – 100 с.  
Делопроизводство: (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник для вузов / [и др.]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 200 с.
8. Делопроизводство: образцы, документы, организация и технология работы: с учетом нового ГОСТ Р 6.30-2003 / [и др.]; под ред., – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2005. – 455 с.
9. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих : утв. постановлением Минтруда России: [в ред. от 01.01.2001]. – М., 2004.
10. Кузнецова: (документационное обеспечение управления) /. - М.: Бизнес-шк. «Интел-синтез», 20с.
11. Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления: утв. постановлением Минтруда России. – М., 1995. – 28 с.  
О техническом регулировании: федер. закон: принят 27.12.2002: [в ред. от 01.01.2001] // Собрание законодательства РФ. - 2002.- № 52, ч. 1. - Ст. 5140; 2005. - № 19.- Ст. 1752.
13. Об архивном деле в Российской Федерации: федер. закон: принят 22.10.2004: // Собрание законодательства РФ № 43. - Ст. 4169.  
Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон: принят Гос. Думой 8 июля 2006 г.: // Бюл. тр. и соц. законодательства РФ. – 2006. - №9. – С. 106-114.
15. Об электронной цифровой подписи: федер. закон: принят 10.01.2002: // Собрание законодательства РФ № 2.- Ст. 127.  
Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93: (ОКУД) : [в ред. от 01.01.2001] // Делопроизводство в Российской Федерации : сб. норматив. документов. – М.,2006. – С. 17-140. Основные правила работы архивов организаций / Росархив, ВНИИДАД. – М.: ВНИИДАД, 2002. – 152 с. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения: утв. Росархивом 06.10.2000: с изменениями от 01.01.2001 // Делопроизводство в Российской Федерации: сб. норматив. документов. – М.,2006. – С.203 – 320.
19. Положение о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ: утв. постановлением Федер. комиссии по рынку цен. бумаг России -33/пс // Делопроизводство в Российской Федерации: сб. норматив. документов. – М.,2006. – С.341-346.
20. Примерное положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия. - М.: Росархив, 1995. – 7 с.
- Рекомендации по ведению делопроизводства в организации / ВНИИДАД. – М., 2003. – 126 с. Рекомендации по выбору автоматизированных систем документационного обеспечения управления (АС ДОУ) в организациях / ВНИИДАД. – М., 20с.
23. Рогожин по делопроизводству /. – СПб.: Питер, 2006. – 192 с. – (Современный офис-менеджмент).