**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Учебно-методическое объединение по образованию в области управления

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый заместитель Министра образования Республики Беларусь

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А.Старовойтова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный № ТД- \_\_\_\_\_ /тип.

**СЕКРЕТАРСКОЕ ДЕЛО**

**Типовая учебная программа по учебной дисциплине**

**для направления специальности**

**1-26 02 04-01 Документоведение (документационное обеспечение управления)**

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Председатель Учебно-методического объединения по образованию в области управления  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В.Пальчик  \_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_.  **СОГЛАСОВАНО**  Директор Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.И.Кураш \_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_. | **СОГЛАСОВАНО**  Начальник Главного управления  профессионального образования  Министерства образования  Республики Беларусь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А.Касперович \_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_.  Проректор по научно-методической работе Государственного учреждения образования «Республиканский институт высшей школы»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В.Титович  \_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_. |
|  | Эксперт-нормоконтролёр  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_.\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_. |

Минск 201\_\_

**СОСТАВИТЕЛИ:**

**С. Л. Луговцова**, доцент кафедры России Белорусского государственного университета, кандидат исторических наук, доцент;

**Н. Р. Беляева**, старший преподаватель кафедры источниковедения Белорусского государственного университета.

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

**Кафедра политологии** Частного учреждения образования “Институт парламентаризма и предпринимательства”;

**Макаренко Е.А.**, начальник отдела информационно-поисковых систем Государственного учреждения “Национальный архив Республики Беларусь”.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ В КАЧЕСТВЕ ТИПОВОЙ:**

Кафедрой источниковедения Белорусского государственного университета

(протокол №9 от 06.04.2018);

Научно-методическим советом Белорусского государственного университета

(протокол №6 от 16.06.2018);

Президиумом Совета Учебно-методического объединения по образованию в области управления (протокол № 3 от 09.01.2019).

**Ответственный за редакцию:** С. Л. Луговцова

**Ответственный за выпуск:** Н. Р. Беляева

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Типовая учебная программа по дисциплине «Секретарское дело» предназначена для освоения на первой ступени высшего образования студентами, обучающимися по направлению специальности 1-26 02 04-01 «Документоведение (документационное обеспечение управления)».

Программа отражает содержание учебной дисциплины «Секретарское дело», учитывает современные тенденции в организации секретарского обслуживания и определяет объем знаний, умений и навыков, необходимый для усвоения студентами. При составлении программы учитывались достижения отечественных и зарубежных авторов, многолетний опыт преподавания данной дисциплины на историческом факультете Белорусского государственного университета.

Цель учебной дисциплины — приобретение студентами системного знания организации современного секретарского обслуживания, сущности основных проблем данной профессиональной деятельности.

Задачи учебной дисциплины: рассмотрение нормативно – методической базы, используемой секретарями в профессиональной деятельности; получение представления о роли секретаря в структуре документационного обеспечения управления; ознакомление с типовыми структурами секретареатов; приобретение знаний о профессиональных требованиях к различным категориям секретарей, их должностных обязанностях; рассмотрение психологических основ общения, профессиональной этики, необходимых деловых и личных качеств секретаря; ознакомление студентов с требованиями к организации рабочего места секретаря и методам организации рабочего дня руководителя; изучение особенностей подготовки и документирования различных совещаний; формирование практических профессиональных навыков и умений по бездокументному обслуживанию руководителя.

Учебная дисциплина «Секретарское дело» относится к циклу специальных дисциплин (государственный компонент). Содержание учебного материала связано с содержанием таких дисциплин специальности и направлений специальности как: «Документоведение», «Технология и организация документационного обеспечения управления». Полученные знания и навыки будут востребованы и при изучении дисциплин специализации.

В результате усвоения учебной дисциплины студенты должны

*знать:*

* + должностные обязанности различных категорий секретарей;
  + нормативно-методическую базу работы секретаря;
  + типовые структуры секретариатов;
  + основные направления бездокументного обслуживания руководителя;
  + психологические основы общения, профессиональную этику;
  + методы организации рабочего дня руководителя;
  + особенности подготовки и документирования различных совещаний.

*уметь:*

* + организовывать свое рабочее место, а также рабочее место руководителя;
  + вести приём и регистрацию посетителей;
  + организовывать командировки руководителя;
  + документировать совещания, заседания и презентации;
  + организовывать, осуществлять, и документировать служебные телефонные переговоры;
  + работать с текстами управленческих документов при составлении докладов, и рефератов для руководителя;
  + организовывать подготовку деловых встреч и переговоров руководителя;
  + подготавливать деловые встречи и переговоры руководителя.

*владеть:*

* + методами организации трудового дня руководителя;
  + навыками осуществления бездокументного обслуживания.

Учебная дисциплина способствует формированию следующих академических, социально-личностных и профессиональных компетенций согласно образовательному стандарту по указанной специальности.

**Академические компетенции (АК):**

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-7. Уметь собирать, систематизировать информацию и управлять ею.

АК-8. Иметь навыки, связанные с использованием технических средств, управлением информацией и работой с компьютером.

АК-9. Владеть государственными языками (белорусским и русским), одним или несколькими иностранными языками на уровне, достаточном для эффективной письменной и устной профессиональной и межличностной коммуникации.

АК-10. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

**Социально-личностные компетенции (СЛК):**

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

СЛК-7. Быть способным к самостоятельному обучению.

СЛК-8. Уметь формировать собственное суждение.

СЛК-9. Иметь навыки публичных выступлений и презентаций.

СЛК-10. Быть способным использовать полученные знания .

**Профессиональные** **(ПК):**

ПК-3. Планировать, организовйвать и вести управленческую, маркетинговую, финансовую и посредническую работу.

ПК-7. Разрабатывать предложения по обеспечению эргономических условий работы, рационализации рабочих мест работником службы дакументационного обеспечения управления.

ПК-9. Готовить научные материалы, представлять итоги проделанной работы в виде отчетов, рефератов, статей, рецензий, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями с привлечением современных информационных технологий и средств организационной техники.

ПК-14. Участвовать в практической реализации поддержки процессов управления документами, профессионально применять современное оборудование и принадлежности.

ПК-15. Адаптироваць и обеспечивать эффективное применение имеющихся программных и аппаратных решений для решения задач документационного, информационного обеспечения управления.

ПК–19. Творчески применять полученные знания и приобретенные навыки в профессиональной деятельности.

ПК–24. Осуществлять документационное обеспечение деятельности по управлению интеллектуальной собственностью.

Учебная дисциплина рассчитана на 86 часов, из них 50 аудиторных часов (примерное распределение по видам занятий: лекции – 30 часов, семинарские занятия – 20 часов).

# 

# ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

| **№ п/п** | **Название разделов, тем** | **Количество часов** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Аудиторных** | **Из них** | |
| **Лекции** | **Семинарские занятия** |
| 1 | Тема 1. Значение специальности в дореволюционный период и в советское время. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления. | 4 | 4 | **−** |
| 2 | Тема 2. Категории секретарей. Профессиональные требования к различным категориям секретарей. | 4 | 4 | **−** |
| 3 | Тема 3. Нормативно- методическая база работы секретаря. Правовая основа секретарской деятельности. Регламентация служебных обязанностей. | 4 | 4 | − |
| 4 | Тема 4. Организация рабочего места секретаря. Условия труда секретаря. | 4 | 4 | − |
| 5 | Тема 5 Административные функции секретаря. | 12 | 6 | 6 |
| 6 | Тема 6. Организационные функции секретаря. | 12 | 6 | 6 |
| 7 | Тема 7. Этика секретаря.Аналитические функции секретаря. | 6 | 2 | 4 |
| 8 | Тема 8. Трудоустройство секретаря. Адаптация к работе. | 4 | − | 4 |
|  | **Всего** | **50** | **30** | **20** |

# СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

## Тема 1. Значение специальности в дореволюционный период и в советское время.

История секретарских служб в дореволюционный период и в советское время. Возрастание значения секретарского обслуживания в 1990-е годы. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления. Значение секретарской деятельности на современном этапе в организации эффективной работы аппарата управления. Секретарь – личный помощник руководителя в его работе.

Подготовка профессиональных секретарей в Беларуси, в СНГ, за рубежом. Деятельность международных ассоциаций секретарей (Европейская ассоциация профессиональных секретарей). Основные типы секретарей за рубежом. Основные принципы организации секретарского труда за рубежом.

**Тема 2. Категории секретарей.**

Категории секретарей (секретарь-машинистка, секретарь на телефоне, личный секретарь, секретарь структурного подразделения, секретарь-референт, секретарь коллегии, учёный секретарь). Секретариат как специализированная служба в структуре аппарата управления. Типовые структуры секретарских служб. Функции секретаря и их зависимость от категории секретарского обслуживания, уровня руководителя, направлений деятельности организации, документационного обеспечения аппарата управления, системы делопроизводства. Принципиальные отличия обязанностей секретаря и секретаря-референта.

## Тема 3. Нормативные и методические основы работы секретаря. Правовая основа секретарской деятельности.

Общегосударственные нормативно-методические документы по организации делопроизводства**.**

Нормативно-методическая база квалификационных требований к профессии. Внутриучрежденческая регламентация должностных обязанностей секретаря. Порядок разработки должностных инструкций секретарей различных категорий. Должностной и численный состав приемной руководителя, распределение обязанностей в секретариатах. Должностной статус руководителя секретариата, отношения с подразделениями и должностными лицами.

Трудовое право Республики Беларусь. Охрана труда, приём и увольнение, защита интересов и прав работника, предоставление отпусков и льгот, дисциплинарная ответственность. Труд женщин и молодёжи.

Нормирование труда секретаря. Нормы времени на выполнение машинописных, стенографических, делопроизводственных работ.

**Тема 4. Организация рабочего места секретаря. Условия труда**

Общие эргономические требования при организации рабочих мест. Планировка рабочих мест. Зонирование помещения. Рациональная организация рабочего места. «Нормальная» и «максимальная» рабочие зоны Оснащение рабочего места. Характеристика мебели, необходимых технических средств, оргтехники.

Условия труда секретаря. Виды освещения, требования к освещению. Основные источники шума, способы борьбы с шумами. Микроклимат служебных помещений: температура воздуха, влажность. Режим труда и отдыха.

**Тема 5. Административные функции секретаря**

Организация работы приёмной. Деловая обстановка в приёмной. Правила ведения приёма для секретарей и руководителей. Организация и проведение официальных приёмов.

Правила ведения телефонных переговоров. Планирование телефонного разговора, структура разговора по телефону, ответ на звонок. Проведение официальных переговоров по телефону. Документирование телефонных сообщений, телефонограмма. Особенности телефонного этикета. Проблемные ситуации в телефонных коммуникациях. Правила общения с «проблемными» абонентами.

Планирование рабочего дня секретаря и руководителя. Организация рабочего дня руководителя, график недельной работы, корректировка планов. Соотношение графика работы руководителя и секретаря. Анализ итогов планирования.

**Тема 6. Организационные функции секретаря**

Особенности подготовки деловых встреч и переговоров руководителя. Правила ведения деловой беседы и переговоров. Тактика давления на деловых переговорах.

Типы совещаний, правила их подготовки и проведения. Составление повестки дня, списка участников совещания, оформление приглашений, заявок, программ. Особенности организации заседаний коллегиальных органов. Подготовка и проведение презентаций.

Организация командировок руководителя. Составление программы командировки, оформление необходимых документов.

**Тема 7. Этика секретаря. Аналитические функции секретаря**

Этические основы взаимодействия между руководителем и секретарём, между коллегами и секретарём. Служебная субординация. Общение с руководителем, с посетителями, сотрудниками. Мимика, интонация, жесты. Культура речи секретаря.

Визитные карточки и правила их использования. Подарки деловому партнёру, коллеге, руководителю. Конфликты на работе, поведение секретаря в конфликтных ситуациях.

Внешний вид секретаря – одежда на службе, деловой стиль. Понятие имиджа. Деловые и личностные качества секретаря.

Работа секретаря по составлению и оформлению документов, его обязанности по их организации, использованию и сохранению. Работа с текстами управленческих документов при подготовке докладов и выступлений руководителя. Методы сбора, обработки и анализа информации. Подготовка текстами, редактирование, согласование. Работа по сбору информации – её целевое назначение, способы получения, обработки и хранения

**Тема 8. Трудоустройство. Адаптация к работе.**

Современные способы трудоустройства. Направления поиска работы. Составление необходимых документов для приёма на работу. Порядок представления документов.

Собеседование при приёме на работу. Подготовка к собеседованию. Этапы собеседования, стрессовое собеседование. Трудовой контракт, вводная беседа в кадровой службе, круг должностных обязанностей. Первый день на работе. Испытательный срок. Адаптация работника.

Ознакомление с рабочим местом. Знакомство с коллегами, техническим персоналом. Первая беседа с руководителем. Режим рабочего времени. Проблемы, связанные с профессиональной деятельностью.

# ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

**Список источников и литературы**

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет делового человека / И.В. Алехина. – Минск: ООО «Новое знание», 2001. – 111 с.
2. Алехина, И.В. Имидж и этикет делового человека / И.В. Алехина. – Минск: ООО « Новое знание», 2001. – 111 с.
3. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А Баева. – Минск: ООО «Новое знание», 2001. – 328 с.
4. Быкова, Т.А., Подготовка совещаний и собраний: практ. пособие. / Т.А Быкова., Т.В. Кузнецова М.: Бизнес-шк. "Интел-Синтез", 2000. – 80 с.
5. Быкова, Т.А., Подготовка совещаний и собраний: практ. пособие. / Т.А. Быкова., Т.В. Кузнецова М.: Бизнес-шк. "Интел-Синтез",– М., 2000. – 80 с.
6. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации: учеб. пособие для вузов / О.Я Гойхман., Т.М Надеина. под ред. проф. О.Я.Гойхмана. – М.: Инфра-М, 2004.
7. Давыдова, Э. Н. Технология и организация документационного обеспечения управления / Э. Н. Давыдова, А. М. Назаренко, А. Н. Сукач. – Минск: БГУ, 2014. – 203 с.
8. Давыдова, Э.Н. История и организация делопроизводства в Беларуси / Э.Н.Давыдова, А.Е. Рыбаков. – Минск: ТетраСистемс, 1999. – 215 с.
9. Демин, Ю.М. Секретарское дело. Универсальный справочник / Ю.М. Демин. – М.: Бератор –Пресс, 2003.
10. Документоведение: пособие / А. Е. Рыбаков, А. М. Назаренко. – Минск: БГУ, 2013.
11. Инструкция по делопроизводству в государственных органах, иных организациях: утв. постановлением М-ва юстиции Респ. Беларусь, 19 янв. 2009 г., №4.
12. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления) / Т.В. Кузнецова. – 3-е изд., испр. и доп. – М., 2002. – 374 с.
13. Оскерко, Т.С.Современный секретарь: актуализация компетенций: практ. пособие для секретарей, персональных помощников рук., специалистов по упр. персоналом / Т. С. Оскерко, С.В. Шалашень. – Минск, 2008. – 264 с.
14. Приказ Председателя Комитета по архивам и делопроизводству Республики Беларусь от 27 декабря 1996 г. № 35 «Об утверждении квалификационного справочника должностей работников государственных архивов Республики Беларусь (руководителей и специалистов государственных архивов)» // Консультант Плюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. - Минск, 2018.
15. **Рогожин, М. Ю. Настольная книга секретаря** / **М. Ю. Рогожин.** – М.: ТК Велби, 2005.– 318 с.
16. Рыбаков А.Е. Документальное оформление служебных командировок / А.Е. Рыбаков // Отдел кадров. – 2006. – № 5 С.50–54
17. Славинская, О. В. Секретарское дело в современном офисе: сб. заданий для практич. занятий и самостоятельной работы обучаемых / О. В. Славинская. – Минск, 2007. – 46 с.
18. Славинская, О. В. Секретарское дело: пособие / О. В. Славинская, А. И. Малиновский. – Минск: РИПК Минтруда и соцзащиты, 2010. – 140 с.
19. Стенюков, М.В. Справочник секретаря / М.В. Стенюков.– М.: Инфра–М, 2002. – 208 с.
20. Трудовой кодекс Республики Беларусь от 26 июля 1999 г. // Консультант Плюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО “ЮрСпектр”, Нац. центр правовой информации Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
21. Шейнов, В.П. Секретарь: секреты профессии / В.П. Шейнов. – М.: ОСЬ –89, 2002.– 208 с.
22. **Энговатова, О. А. 500 советов секретарю / О. А. Энговатова**. – М.: Альфа – Пресс, 2007.– 224 с.
23. **Янкович, Ш. А. Управление офисом / Ш. А. Янкович**.– М.: Юнити –Дана,2006. – 255 с.

**Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине**

Важную роль в изучении дисциплины играет самостоятельная работа студентов, которая предусматривает выполнение тестов, регулярную работу с различными текстами, реферативными изданиями, подготовка речи различных жанров и выступление перед аудиторией с докладами, проведение семинаров на основе деловой игры, написание рефератов/эссе, ознакомление с учебной, учебно-методической и научной литературой и т.д.

*Примерный перечень заданий:*

1.Составить должностную инструкцию секретаря-референта крупной коммерческой организации.

2.Составьте организационный план работы руководителя на один день. Составьте план своей работы на одну неделю.

3.Покажите навыки умения построения взаимоотношений в коллективе.

4.Составить проект графика рабочего дня секретаря-референта и руководителя коммерческой организации.

5.Составить положение о поддержании оптимальных условий работы в офисе на основании нормативных документов.

6.Составить проект недельного графика работы руководителя коммерческой организации.

7.Спроектировать бланк листа передвижения сотрудников коммерческой организации.

8.Оформить приказы о командировании одного и нескольких сотрудников организации.

9.Оформить командировочное удостоверение сотрудника организации.

10.Спроектировать форму учета командированных, прибывающих из сторонних организаций.

11.Спроектировать форму учета сотрудников, командированных в сторонние организации.

12.Выполните тест, определяющий степень вашей конфликтности. Обсудите полученные результаты.

13.Определите наиболее эффективные способы избежать конфликт на работе.

14.Разработайте принципы, которыми следует руководствоваться секретарю в общении с коллегами, руководителем и посетителями.

15.Составить проект телефонограммы.

16.Спроектировать форму учета поступающих и отправляемых телефонограмм.

17.Составить резюме соискателя должности секретаря-референта крупной коммерческой организации.

18.Спроектировать бланк списка предполагаемых участников совещания.

19.Составить проект приглашения на крупное совещание с участием представителей различных организаций.

20.Спроектировать бланк листа рассылки приглашений на совещание с участием представителей различных организаций.

21.Составить проект краткого протокола оперативного совещания.

22.Составить проект полного протокола совещания с участием представителей различных организаций.

23.Составить и оформить выписки из полного протокола.

24.Провести анализ текста на грамматические, стилистические и иные ошибки.

25.Подготовить содержательное выступление на заданную тему.

26. Рассчитать время на подготовку и само выступление.

27.Составить проект плана деловой поездки руководителя коммерческой организации.

28.Культура телефонных переговоров.

29.Фильтрация телефонных звонков.

30. Правила ведения телефонных разговоров.

31.Подготовка к приему посетителей.

32.Организация приема посетителей.

33.Прием сотрудников организации.

34.Прием посетителей из других организаций.

35.Прием командированных работников.

36. Прием незапланированных посетителей

*Тематика эссе:*

1. История секретарского дела.
2. Информационные технологии в профессиональной деятельности секретаря.
3. Секретарь: работа в современных условиях.
4. Язык и стиль служебных документов.
5. Документация по трудовым правоотношениям.
6. Работа с конфиденциальной информацией

*Примерная тематика семинарских занятий:*

1.Организация работы приемной. Проведение официальных приемов.

2. Организация командировок руководителя.

3. Подготовка и проведение переговоров руководителя.

4. Этика секретаря.

5.Трудоустройство секретаря.

6. Адаптация к работе.

7.Корпоративная культура.

**Перечень рекомендуемых средств диагностики**

Средствами диагностики усвоения знаний и овладения необходимыми компетенциями по учебной дисциплине являются: проверка заданий, в личных папках студентов на сервере локальной сети факультета; проведение тестирования (средствами систем электронного обучения, сетевых образовательных платформ и т.п.); дискуссия и устные опросы на лекционных занятиях, проверка докладов, рефератов, сообщений. Организация и проведение деловых игр. Кроме этого, для диагностики могут использоваться консультации, в т.ч. и с использованием электронной почты, собеседование.