МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

МАУП

ПРОГРАМА
вивчення дисципліни

“СЕКРЕТАРСЬКА СПРАВА”

Київ 2000

Підготовлено старшим викладачем МАУП *Н. І. Лапицькою*

Затверджено на засіданні кафедри слов'янських мов
(Протокол № 6 від 27.06.2000)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Лапицька Н. І. Програма вивчення дисципліни "Секретарська справа". — К.: МАУП, 2000. — 11 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни "Секретарська справа", теми контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2000

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна “Секретарська справа” входить до програми підготовки фахівців з управління, яких готує Міжрегіональна Академія управління персоналом.

Мета вивчення дисципліни — опанувати основи теорії і практики секретарської справи, набути необхідних навичок.

У процесі вивчення курсу “Секретарська справа” необхідно виховати у майбутніх секретарів почуття відповідальності за свою роботу; чітко визначити роль секретаря в організації роботи керівника, навчити засобам виконання допоміжно-технічних функцій з обслуговування роботи керівника; дати необхідний обсяг знань з питань експертизи цінності документів; навчити умінню забезпечувати фірмовий стиль, довіру клієнтів, якість їх обслуговування; ознайомити з різними видами ділового спілкування та ділового протоколу як особливої сфери людської діяльності, з’ясувати їх закономірності та прояви у практиці.

При вивченні дисципліни необхідно керуватися курсом підготовки фахівців, вимогами та рекомендаціями, викладеними в організаційно-методичних матеріалах МАУП, а також цією методичною розробкою. Основні навчальні та методичні посібники з цього курсу наведені у списку рекомендованої літератури.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“СЕКРЕТАРСЬКА СПРАВА”

№ п/п	Назва теми
1	Предмет та завдання курсу
2	Нормативно-методичні засади діяльності секретаря
3	Організація робочого місця й оптимальні умови праці. Здійснення контролю за станом робочого місця керівника
4	Основні функції секретаря, ділові та особисті якості. Контроль за ходом справ
5	Обов’язки секретаря з бездокументаційного обслуговування
6	Мовний етикет секретаря та його формування
7	Ділові контакти секретаря. Підготовка і проведення нарад, засідань, зборів, презентацій
8	Роль секретаря в організації та проведенні ділових переговорів усіх рівнів
9	Значення секретаря у формуванні фірмового стилю, довіри клієнтів, якості їх обслуговування
10	Підготовка відряджень керівника, особливості роботи при підготовці інформації для керівника
11	Обов’язки секретаря з питань документаційного забезпечення керівника
12	Професійна етика та етикет у секретарській роботі
13	Міжнародні ділові культури, особливості роботи секретаря в інофірмах
14	Робота секретаря з конфіденційною інформацією
15	Формування професійного стилю та іміджу секретаря. Зміна місця роботи та етикет

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“СЕКРЕТАРСЬКА СПРАВА”

Тема 1. Предмет та завдання курсу

“Секретарська справа” як навчальна дисципліна та її завдання. Значення роботи секретаря на сучасному підприємстві. Основні функції секретарської діяльності. Зміст сучасної системи поглядів на секретарську працю. Характеристика основних цілей та завдань секретарської діяльності на сучасному етапі. Історія виникнення секретарської справи.

Тема 2. Нормативно-методичні засади діяльності секретаря

Зміст організаційної, організаційно-методичної, організаційно-розпорядчої документації, а також нормативно-довідкових матеріалів, необхідних у процесі секретарської діяльності. Права та обов’язки секретаря. Розробка посадової інструкції.

Тема 3. Організація робочого місця й оптимальні умови праці. Здійснення контролю за станом робочого місця керівника

Система заходів з оснащення робочого місця секретаря. Засоби зберігання і пошуку документів, естетичні вимоги до оформлення робочого місця секретаря. Оргтехніка в роботі секретаря. Здійснення контролю за станом робочого місця керівника. Планування робочого дня секретаря.

Тема 4. Основні функції секретаря, ділові та особисті якості. Контроль за ходом справ

Етика телефонних розмов. Редагування документів, спілкування при прийнятті на роботу. Культура мовного спілкування секретаря. Формування ділових і особистих якостей. Правила ведення ділової бесіди.

Тема 5. Обов’язки секретаря з бездокументаційного обслуговування

Своєчасний облік документації, її аналіз, робота з виконавцями, контроль за виконанням документів, їх тиражування, здійснення оперативного пошуку.

Тема 6. Мовний етикет секретаря та його формування

Особливості офіційно-ділового стилю. Ставлення до співрозмовника. Знайомство. Привітання і прощання. Поздоровлення і подяка. Вибачення. Прохання, порада. Діалог. Вміння запам'ятовувати.

Тема 7. Ділові контакти секретаря. Підготовка і проведення нарад, засідань, зборів, презентацій

Формування професійних навичок, чіткості при проведенні планових засідань, зборів, презентацій як основних форм діяльності колегіального органу, а також сучасної фірми. Функції секретаря з організації та проведення зборів та презентацій. Форми та види ділового спілкування.

Тема 8. Роль секретаря в організації та проведенні ділових переговорів усіх рівнів

Технологія організації та проведення ділових переговорів. Роль секретаря при їх проведенні. Порядок проведення переговорів та зміст його основних етапів. Поняття про методи і засоби проведення переговорів. Ділові переговори як засіб досягнення взаємозв'язку і порозуміння між двома сторонами. Документаційне забезпечення, оформлення листа-запрошення.

Тема 9. Значення секретаря у формуванні фірмового стилю, довіри клієнтів, якості їх обслуговування

Поняття фірмового стилю та формування ПР. Основні компоненти фірмового стилю. Стиль ділових відносин. Стиль поведінки, формування інформаційного дизайну. Організація прийому відвідувачів. Формування відносин із ЗМІ та вміння дати інтерв'ю. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень. Вплив особистості на ефективність переконання.

Тема 10. Підготовка відряджень керівника, особливості роботи при підготовці інформації для керівника

Формування навичок підготовки інформації для відряджень. Документаційне забезпечення. Пошук та підбір необхідної інформації через Internet. Складання інформативно-оглядових рефератів. Підготовка звітів, доповідних записок, промови, анкети. Тиражування необхідної документації.

Тема 11. Обов'язки секретаря з питань документаційного забезпечення керівника

Первинна обробка вхідної інформації, реєстрація документів. Форми реєстрації документів та порядок їх заповнення, обробка та відправлення кореспонденції. Складання номенклатури справ. Формування справ. Архівне зберігання документів.

Тема 12. Професійна етика та етикет у секретарській роботі

Службовий етикет та його правила. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Правила поведінки службовців. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами.

Вербальні та невербальні засоби спілкування.

Тема 13. Міжнародні ділові культури, особливості роботи секретаря в інофірмах

Поняття етичних засобів спілкування з іноземцями. Знання культури країни ділового партнерства як необхідна умова ефективного спілкування. Види ділового спілкування з іноземцями. Етикет націо-нальний та міжнаціональний. Особливості ділового листування із зарубіжними партнерами. Традиції в етикеті міжнародного ділового спілкування, знання ділового протоколу.

Тема 14. Робота секретаря з конфіденційною інформацією

Основні умови віднесення інформації до комерційної таємниці (КТ). Вжиття заходів щодо її охорони та збереження конфіденційності. Особливості формування справ з документами з грифом "обмеження доступу". Реєстрація документів.

Тема 15. Формування професійного стилю та іміджу секретаря. Зміна місця роботи та етикет

Поняття ділового іміджу секретаря. Його складові. Вибір моделі поведінки. Тактика спілкування. Формування механізмів діяльності. Зовнішній вигляд секретаря, професійні вимоги до нього.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Основні поняття та значення дисципліни “Секретарська справа”.
2. Етикет і культура поведінки секретаря та керівника.
3. Спілкування та службовий етикет.
4. Правила мовного етикету.
5. Підготовка відряджень керівника.
6. Основні обов’язки секретаря з бездокументаційного обслуговування.
7. Основні вимоги до листа іноземному партнерові.
8. Особливості роботи секретаря в інофірмах.
9. Етика телефонної розмови.
10. Підготовка та проведення нарад, зборів, презентацій.
11. Роль секретаря при проведенні та організації ділових переговорів.
12. Основні вимоги до організації робочого місця секретаря.
13. Основні обов’язки секретаря з документаційного забезпечення.
14. Реєстрація документів, види реєстрації.
15. Робота з документами, що містять комерційну таємницю.
16. Складання номенклатури справ.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Предмет “Секретарська справа” та його значення.
2. Поняття мистецтва спілкування та його роль у секретарській роботі.
3. Ділові переговори: роль секретаря в організації переговорів.
4. Характеристика ділового стилю спілкування в роботі секретаря.
5. Сучасні професійні вимоги до особистості секретаря.
6. Роль секретаря як помічника керівника фірми.
7. Зміст основних функцій секретаря.
8. Ділова нарада: знання та професійність секретаря у її підготовці.
9. Етичні засоби спілкування з іноземцями.
10. Особливості ділового спілкування з іноземцями на письмі.
11. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами.
12. Вербальні засоби спілкування.
13. Основні вимоги до складання доповідних записок, звітів, анкет, реферативних матеріалів.
14. Роль секретаря в організації планування робочого дня керівника.
15. Ділові контакти секретаря.
16. Професійний імідж секретаря.
17. Основні вимоги до спілкування по телефону.
18. Суть ділового спілкування з клієнтами, колегами.
19. Способи спілкування.

20. Номенклатура справ: її значення у роботі секретаря та фірми.
21. Пошук та підбір необхідної інформації для керівника (Internet).
22. Поняття фірмового стилю та формування ПР.
23. Організація прийому відвідувачів.
24. Первинна обробка вхідної документації секретаря.
25. Основні умови віднесення інформації до КТ.
26. Контроль за виконанням документів.
27. Основні вимоги до формування пропозицій, скарг та заяв громадян.
28. Секретар як особистість.
29. Мовний етикет секретаря та його формування.
30. Роль секретаря в підготовці презентацій.
31. Функції секретаря при прийнятті на роботу.
32. Нормативно-методичні засади діяльності секретаря.
33. Значення планування секретарем робочого дня.
34. Стилі спілкування, діалог.
35. Правила службового етикету в індивідуальній бесіді.
36. Невербальні засоби в діловому спілкуванні.
37. Значення посадової інструкції в роботі секретаря.
38. Етичний критерій прийняття рішення під час індивідуальної бесіди.
39. Робота з вихідними документами.
40. Підготовка документів до архівного зберігання.
41. Захист секретарем документації, віднесеної до КТ, при проведенні нарад та переговорів.
42. Використання архівних документів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Бондырева Т. Н.* Секретарское дело. — М., 1989.
2. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения: Учеб. пособие. — М., 1999.
3. *Карнеги Д.* Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — М., 1989.
4. *Кузнецова А. Н., Вагенгейм Р. Н.* Обучение секретарскому делу. — М., 1989.
5. *Лавриненко В. Н.* Психология и этика делового общения. — М., 1997.
6. *Льюс Р. Д.* Деловые культуры в международном бизнесе. — М., 1999.
7. *Мелибруда Е.* Я-ТЫ-МЫ. Психологические возможности психологического общения: Пер. с польск. — М., 1986.
8. *Мицич П.* Как проводить деловые беседы. — М., 1983.
9. *Пиз А.* Язык телодвижений. — Новгород, 1992.

10. *Примірна* інструкція з діловодства від 17 жовтня 1997 р. № 1153.
11. *Скотт Д.* Сила ума. Описание пути к успеху в бизнесе. — К., 1991.
12. *Сагач Г. М.* Мистецтво ділової комунікації. — К., 1995.
13. *Смелкова З. С.* Деловой человек. Культура речевого общения. — М., 1997.
14. *Уткин Э. А.* Этика бизнеса: Учебник для вузов. — М., 1998.
15. *Харрисон Дж.* Организация работы секретаря. — 2-е изд. — М., 1985.
16. *Честара Дж.* Деловой этикет. Паблик рилейшнз. — М., 1997.
17. *Щёкин Г. В.* Теория социального управления: Монография. — К.: МАУП, 1996.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка 3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни
“Секретарська справа” 4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни
“Секретарська справа” 5
Теми контрольних робіт 8
Контрольні питання 8
Список рекомендованої літератури 9

Відповідальний за випуск *Н. В. Медведєва*
Редактор *О. І. Шудра*
Комп’ютерна верстка *Т. Г. Замура*

Зам. № ВКЦ-553

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП