

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.**

**Практическая работа №1. Должностная инструкция секретаря.**

**Задание 1.** Сравнить должностные обязанности секретарей различных категорий согласно «Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС). Выявить различия обязанностей, результат оформить в виде таблицы.

**Задание 2.** На основании типовой должностной инструкции секретаря разработать должностную инструкцию секретаря учебного заведения (школы, вуза). Должностная инструкция, как правило, имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста:

- общие положения;
- функции;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность;
- взаимоотношения (связи по должности).

**Практическая работа №2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».**

Найти информацию с помощью справочно-правовой системы «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi>:

**Задание 1.** Найдите определения следующих понятий: «информация», «информатизация», «документированная информация», «документ», «информационная безопасность», «государственная тайна». Найденные понятия оформите в документе Word в виде следующей таблицы:

№	Поняти	Толкование понятия	Документ, в котором понятие было найдено

**Задание 2.** В разделе «справочная информация» найти «Формы первичных учетных документов по учету кадров». Скачать форму приказа (распоряжения) о приеме работника на работу, личной карточки работника, штатного расписания. Ознакомиться со скачанными формами документов.

**Задание 3.** Найти документ, в котором есть сведения о сроках хранения документов в различных организациях. В документе найти информацию по срокам хранения таких документов:

- личное дело работника;
- трудовая книжка работника;
- график предоставления отпусков;
- приказы по личному составу.

**Задание 4.** Найдите изображение государственного герба Российской Федерации в многоцветном варианте. В каком законе дано это описание?

*Литература:* [2—С. 3 — 5, С. 384—400; 3— С. 25—49; 4— С. 76 – 118; 414—425; 6 — С. 1—3]

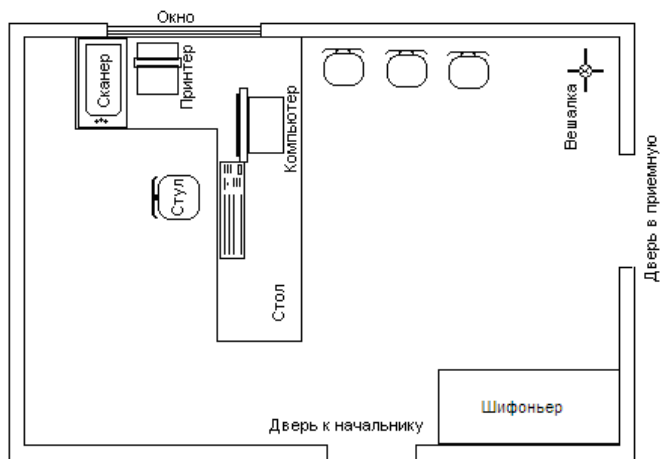
**Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря**

**Практическая работа №3.**

**Задание 1.**С помощью графического редактора Paint разработать графический проект«Приемная руководителя» с учетом требований, предъявляемых к планированию пространства офиса.

**Задание 2.** Представить проект и обосновать его.

Примерный графический проект пространства приемной представлен ниже.



*Литература:* [1— С. 7—16; 4— С. 325—441; 5— С. 19-46]

### **Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию.**

#### **Практическая работа №4. Журнал учета посетителей.**

Прием посетителей осуществляет руководитель фирмы. Секретарь осуществляет поддержку и организацию приема граждан в фирме.

Для подготовки к очередному приему граждан секретарь обязан:

1. Осведомиться у руководителя за 2-3 дня о его планах на время приема.
2. Доложить о примерном количестве гостей, которые изъявили желание встретиться с руководителем.
3. Передать руководителю для ознакомления письменные материалы потенциальных посетителей (заявления, жалобы, предложения, просьбы и др.)
4. Запросить дополнительные указания по подготовке и организации предстоящего приема.

При планировании списка посетителей необходимо учитывать следующие показатели:

- общая продолжительность приема;
- перерывы в работе по приему;
- среднее число посетителей в час.

Учет посетителей ведется в журнале учета посетителей. Форма журнала учета посетителей приведена ниже:

№ п/п	Дата и время приема	ФИО, Должность посетителя	Наименование организации и (подразделения)	Основные мотивы посещения	Наличие письменных материалов	Контакты
1.						

**Задание 1.** Создайте в редакторе MSWord форму Журнала учета посетителей по образцу.

**Задание 2.** Рассчитайте среднее число посетителей в час, которых возможно принять в день приема, исходя из того, что:

- общая продолжительность приема – 3 часа;
- перерывы в работе по приему – 5 мин. каждый час;
- общее число посетителей – 10-12 человек.

**Задание 3.** Заполните форму Журнала учета посетителей. Исходные данные дополните самостоятельно.

### **Практическая работа №5. Организация и оформление служебных командировок.**

В обязанности секретаря входят:

- Организационные моменты (выбор гостиницы и бронирование номера, заказ билетов их покупка, контакты с принимающей стороной, решение вопроса о финансовом обеспечении командировки),
- подготовка пакета документов для командировки руководителя и сотрудников (приказ о направлении сотрудников в командировку, командировочное удостоверение, подготовка иных документов – визитки, брошюры и т.д.)

**Задание 1.** Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

**Пример ситуации:** В организацию ОАО «Энергобаланс» (г. Уфа) на 6 дней направляется группа специалистов компании ОАО «Энергоресурс» во главе с директором.

Директор организации ОАО «Энергоресурс» – Иванова М.М.

Командируемые сотрудники: главный инженер – Петрова И.О., инженер-проектировщик - Комарова А.М.

Цель поездки – обмен опытом и заключение ряда договоров о сотрудничестве. Финансирование осуществляется за счет ОАО «Энергоресурс».

**Задание 2.** Составить пакет документов необходимых для командировки.

Секретарь должен подготовить документы, необходимые для командировки перечисленных сотрудников, в том числе руководителя. Выполненную работу представить преподавателю в виде демонстрации документов, выполненных в текстовом редакторе MS Office Word.

*Литература:* [2—С. 5—37; 4— С. 223—233, 262 – 284; 5— С. 37-41; 6 — С. 112—113; 7— С. 24—28]

### **Тема 7. Этика и психология делового общения.**

#### **Практическая работа №6. Деловая игра «Телефонный этикет».**

**Задание 1.** Проанализировать телефонный разговор секретаря и абонента. Выявите ошибки в телефонном разговоре.

Звонок. Трубку берет секретарь.

Секретарь: «Слушаю».

Абонент: «Я куда попал?»

Секретарь: «А куда вы звоните?»

Абонент: «Мне нужна фирма «Сталекс».

Секретарь: «А кто это говорит?»

Абонент: «Это фирма «Сталекс»?»

Секретарь: «Да, это фирма «Сталекс».

Абонент: «Мне нужен директор фирмы».

Секретарь: «Кто спрашивает директора?»

Абонент: «По делу».

Секретарь: «По какому делу?»

Абонент: «С кем я говорю?»

Секретарь: «С секретарем директора».

Абонент: «Соедините меня с директором».

Секретарь: «Директора нет».

Абонент: «А когда он будет?»

Секретарь: «Не знаю».

Абонент: «На месте ли заместители?»

Секретарь: «Я не знаю».

Абонент: «Состоится ли совещание, назначенное на завтра?»

Секретарь: «Ни о каком совещании я ничего не знаю. Позвоните позже».

**Задание 2.** Распределить роли абонента и секретаря. Построить правильный диалог с учетом норм телефонного этикета на тему: «Телефонный разговор секретаря с потенциальным клиентом фирмы».

### **Практическая работа №7. Деловая игра «Конфликты в работе секретаря».**

**Задание 1.** Проанализировать конфликтную ситуацию. Выявить ошибки в поведении секретаря.

Ситуация в приемной секретаря.

Секретарь: «Добрый день, слушаю Вас».

Посетитель: «Здравствуйте, меня зовут Иван Иванович. Я очень хотел бы лично переговорить с директором вашей фирмы по важному производственному делу».

Секретарь: «Директора сейчас нет на месте. Он будет примерно через час, приходите позже».

Посетитель: «Спасибо. До свидания».

Секретарь: «До свидания. Всего хорошего».

Через час секретарь докладывает директору о посетителе и состоявшемся разговоре. Однако посетитель так больше и не пришел. Директор обвинил секретаря в некомпетентности.

**Задание 2.** Смоделировать ход ситуации таким образом, чтобы избежать конфликта.

*Литература:* [2—С. 350—354; 4— С.234 – 312; С. 431—466; С.497—513; 5— С. 39—89; 6 — С. 113—141; 7— С. 13—24]