

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области  
средняя общеобразовательная школа № 2 «Образовательный центр» имени Героя  
Российской Федерации Немцова Павла Николаевича с. Борское муниципального района  
Борский Самарской области

Принято  
на заседании педагогического  
совета  
протокол № 1  
от 31.08.2020 г.

«Утверждено»  
приказом директора ГБОУ СОШ №2  
«ОЦ» с. Борское  
от 01.09.2020 г. № 85 – од  
Директор \_\_\_\_\_ Л.М. Жабина

Программа внеурочной деятельности  
**«Профессиональные навыки и компетенции секретаря»**  
предпрофильная подготовка

( модифицированная)

Направление	Социальное
Контингент	учащиеся 9 класса
Срок реализации	полугодие
Количество часов	34 часа

Автор: Дубовицких Т.Ю.  
заместитель директора по УВР

## Пояснительная записка

Профессиональная ориентация школьников является важнейшей составляющей школьного образования. Теория и практика профориентации молодежи имеют почти столетнюю историю. За это время накоплен ценный опыт и множество методов работы. Несмотря на это проблема профессиональной ориентации подрастающего поколения остается актуальной во все времена, не прекращается научный и практический поиск, направленный на совершенствование подготовки молодежи к жизненному и профессиональному выбору. В современных условиях, когда взят курс на модернизацию экономики, нацеленную на «прорыв» по всем направлениям, в условиях модернизации российского образования, проблемы профессионального самоопределения школьников обретают все большее значение.

Стратегические задачи профориентации определяются федеральным государственным образовательным стандартом, где отмечается, что школьники должны ориентироваться в мире профессий, понимать значение профессиональной деятельности в интересах устойчивого развития общества и природы, должны быть готовы к саморазвитию и самоопределению, готовы к выбору своей профессиональной деятельности в соответствии с личными интересами, индивидуальными особенностями и способностями, с учетом потребностей рынка труда.

В этой связи профессиональная ориентация приобретает новое качество и становится не только важнейшим компонентом образования, но и его приоритетной целью. Профессиональное самоопределение человека в современном активно развивающемся мире отличают две особенности. Во-первых, появление новых профессий, как следствие появления новых технологий, опережает возможности их освоения в существующей системе профессионального образования. Во-вторых, первый шаг профессионального самоопределения обучающийся совершает во все более раннем возрасте, иначе можно упустить время и человек окажется социально не адаптированным при вступлении во взрослую жизнь.

В наиболее трудной ситуации оказываются выпускники девятых классов. Выпускник основной ступени стоит перед необходимостью совершения ответственного выбора – предварительного самоопределения в отношении профилирующих направлений будущего обучения и последующей профессиональной деятельности.

Соответственно актуальным становится предоставление обучающимся возможности попробовать себя в различных профессиональных видах деятельности, что в дальнейшем поможет грамотно подойти к выбору профессии, определить индивидуальную образовательно-профессиональную траекторию и реализовать себя во взрослой жизни.

Программа курса внеурочной деятельности модифицированная и предназначена для учащихся 9 классов в рамках предпрофильной подготовки.

*Целью программы* является формирование у учащихся 9-х классов интереса к профессиям профессиональной области делопроизводство, и содействие профессиональному самоопределению обучающихся посредством погружения в профессии (секретарь, делопроизводитель, помощник руководителя).

*Задачи программы:*

- ✓ знакомство обучающихся с классом профессий в практико-ориентированной деятельности, моделирующей профессиональную деятельность конкретных специалистов;
- ✓ содействие формированию допрофессиональных знаний, умений, навыков и опыта практической работы в конкретной сфере профессиональной деятельности;
- ✓ выявление интересов обучающихся к данному виду практической деятельности;
- ✓ формирование у обучающихся реальных представлений о соотношении своих личностных качеств с требованиями профессий сферы делопроизводства;
- ✓ овладение обучающимися способами и приемами поиска информации, связанной с профессиональным образованием и профессиональной деятельностью работников сферы документооборота и делопроизводства.

Успешной реализации задач программы способствует использование разнообразных практико-ориентированных методов и форм обучения:

- развивающая психологическая диагностика: комплекс психологических методик (диагностические методические процедуры; развивающие методические процедуры в виде интеллектуального и социально-психологического тренинга, психотехнических, сюжетно-ролевых и деловых игр);

- информационно-поисковые методы: метод проблемного изложения, метод учебного диспута, методы организации исследовательской работы;

- мастерские, мастер-классы, проекты;

- практическая, самостоятельная работа учащихся;

- профконсультации и т.д.

Курс имеет выраженную практическую направленность: на каждом занятии предусмотрено овладение новыми способами деятельности по обеспечению готовности к выбору профессии или сферы профессиональной деятельности с учетом правил выбора профессии, выстраивания индивидуального образовательного-профессионального маршрута.

Курс предполагает активную позицию самих учащихся.

Формы организации учебного процесса: групповая, коллективная, фронтальная, индивидуально-обособленная.

*Планируемые результаты обучения.*

Учащиеся должны уметь:

- организовывать рабочее место секретаря;

- ставить образовательную и профессиональную деятельность (эффективно организовывать внутренние и внешние ресурсы для достижения поставленной цели);

- работать с поступающей и отправляемой корреспонденцией;

- выполнять технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя учреждения;

- организовывать прием посетителей, телефонные переговоры;

- оформлять регистрационные карточки;

- вести картотеку учета прохождения документальных материалов и контроль за их исполнением;

- принимать и передавать телефонограммы, записывать телефонные переговоры в отсутствие руководителя с последующим докладом;

- регистрировать корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения;

- в соответствии с резолюцией руководителя учреждения передавать документы на исполнение,

- составлять и оформлять служебную документацию в соответствии с Государственным стандартом РФ ГОСТ Р 6.30-2003;

- обеспечить подготовку заседаний, совещаний;

- организовать прием посетителей, телефонные переговоры.

Учащиеся должны владеть:

- правилами подготовки служебных писем с использованием типовых форм;

- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией;

- принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования документов, в т.ч. документов личного происхождения.

Средства текущей и итоговой оценки качества освоения программы (фонд оценочных средств) представляют собой комплект контролирующих материалов следующих видов:

- проблемная ситуационная задача, предлагаемая слушателям на лекции,

- вопросы к практическим занятиям,

- контрольные задания, кейсы,

- тестовые задания по всем разделам программы, в том числе изученным самостоятельно.

Учебно-методическое обеспечение программы включает комплект нормативно-правовых документов и учебно-методических материалов, а также разработанных преподавателями (мультимедийные презентации, методические рекомендации, инструкции, тесты и др.).

Программа реализуется в течение полугодия. Регулярность занятий – 2 раза в неделю, 17 недель, 34 часа.

### Учебно-тематическое планирование

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего часов	В том числе	
			Теория	Практика
1.	Оценка деятельности секретаря.	2	1	1
2.	Организация работы в приемной.	3	1	2
3.	Секретарь – помощник руководителя.	5	1	4
4.	Подготовка и проведение делового разговора.	3	1	2
5.	Трудные ситуации общения.	4	1	3
6.	Организация протокольных мероприятий в офисе. Этикет и протокол для работы с деловыми партнерами и приема делегаций.	4	1	3
7.	Организация делопроизводства в офисе.	7	2	5

8.	Деловая переписка.	3	1	2
9.	Итоговая проектная работа. Презентация.	3	-	3
	Всего	34	9	25

## СОДЕРЖАНИЕ

### Тема 1. Оценка деятельности секретаря.

Социальная роль, статус и основные направления деятельности в работе секретаря. Профессиональная уверенность и активная позиция в работе секретаря. Роль секретаря в создании личного имиджа руководителя и корпоративной культуры.

*Практикум.* Анализ собственных профессиональных преимуществ.

*Практическое занятие.* Составление схемы функциональных обязанностей секретаря.

*Практическое занятие.* Организация рабочего места секретаря.

### Тема 2. Организация работы в приемной.

Особенности организации приема сотрудников и посетителей с минимальными затратами времени. Отбор и классификация информации. Защита руководителя от нежелательных посетителей и телефонных звонков. Повышение эффективности телефонного разговора. Звонок в другую организацию: правила успешной презентации компании, ключевые фразы. Особенности взаимодействия с недовольными и сложными клиентами, жалобами и возражениями по телефону. Тактика общения с трудными клиентами

*Практическое занятие.* Организация снабжения офиса канцелярскими и хозяйственными товарами, продуктами питания.

*Практическое занятие.* Передача товарно-материальных ценностей от одного материально ответственного лица другому.

*Практическое занятие.* Использование современных средств оргтехники: ксерокс, факс, слайд-проектор.

*Практическое занятие.* Организация рабочих мест руководителя, сотрудников.

*Практическое занятие.* Организация зала переговоров и рабочего места участника.

*Практикум.* Изучение правил ведения телефонных переговоров.

*Деловая игра* "Телефонный разговор".

### Тема 3. Секретарь – помощник руководителя.

Планирование совместной работы руководителя и секретаря. Организация рабочего времени секретаря. Взаимоотношения с руководителем и сослуживцами: общение и профессиональная этика. Управление «информационными потоками». Психологическая совместимость руководителя и секретаря. Особенности психологии руководителей: мужчин и женщин. Правила «дистанционного» общения. Понимание настроения

руководителя. Специфика донесения негативной информации. Профилактика информационных конфликтов.

*Практикум.* Ключевые факторы эффективного самоменеджмента.

*Практикум.* Техники самоменеджмента в управлении временем.

*Практикум.* Составление индивидуального рабочего графика.

*Практикум.* Составить карточку ежедневного учета времени.

*Практикум.* Методики планирования времени и принятия решений.

#### **Тема 4. Подготовка и проведение делового разговора.**

Развитие навыков установления контакта и ведения конструктивного диалога. Приемы убеждения, аргументации и контраргументации. Техники активного слушания. Умение говорить и принимать комплименты как показатель профессионализма секретаря. Вопросы для прояснения позиции партнера. Барьеры общения и способы их преодоления. Техника короткого разговора. Общение, его структура и основные закономерности. Эмоции и потребности. Управление эмоциональным напряжением. Уверенное (ассертивное), неуверенное и агрессивное поведение. Психологические аспекты речевого и неречевого (невербального) поведения.

*Практикум.* Ведение деловых бесед, умение слушать.

#### **5. Трудные ситуации общения.**

Способы предупреждения конфликтов. Управление конфликтами. Создание благоприятного психологического климата в коллективе. Саморегуляция и эффективные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Правила бесконфликтного общения. Правила конструктивной критики и ее рациональное восприятие. Манипуляции в общении. Техники психологической самообороны. Конфликтные ситуации и их профилактика

*Практикум.* Особенности и сложности делового взаимодействия

*Практикум.* Разбор конфликтных ситуаций.

*Практикум.* Формы обращений и приветствий.

*Практикум.* Представление людей друг другу.

*Практикум.* Анализ этикетных ситуаций на работе.

#### **6. Организация протокольных мероприятий в офисе. Этикет и протокол для работы с деловыми партнерами и приема делегаций.**

Работа с делегациями: составление программы пребывания, встреча, приветствие, представление, рассадка по автомобилям, гостиница. Встреча в офисе, зале для переговоров: визитные карточки, презентационная речь, преподнесение подарков. Протокольные аспекты подготовки переговоров (телефонные переговоры, деловые

переговоры, встреча в неформальной обстановке). Организация зала переговоров и рабочего места участника. Особенности общения с иностранными партнерами. Подготовка и обслуживание совещаний. Виды приемов и их организация.

**Практикум.** Планирование, подготовка и проведение совещаний: списки участников, информирование участников, рабочее место, ведение протокола

**Практикум.** Приемы с рассадкой и без рассадки гостей за столом. Правила этикета для организаторов и участников приемов. Сервировка стола (чай, кофе, безалкогольные и алкогольные напитки)

**Практикум.** Неформальное общение в офисе. Дресс-код неформальных встреч. Корпоративные праздники, собрания, мероприятия

## **7. Организация делопроизводства в офисе.**

Информационная инфраструктура организации: правовая информация, нормативы, стандарты, библиотека, интернет. Организация работы с документами в соответствии с нормативными требованиями, ГОСТ Р6.30-2003. Состав управленческих документов организации: распорядительные, организационно-справочные, информационно-аналитические. Порядок приема и обработки входящих, исходящих и внутренних документов организации. Регистрация служебных документов, ведение журналов. Обработка и хранение документов. Номенклатура дел, формирование дел. Порядок учета, хранения и уничтожения конфиденциальных документов. Подготовка дел для архива. Переписка – внутренняя, внешняя. Коммерческие письма: язык и этика делового письма. Электронный офис. Информационные технологии, применяемые в информационно-документационном и бездокументном обслуживании офиса. Использование локальной сети в работе с документами. Система электронного хранения документов.

**Практикум:** Основные нормативно-методические документы в сфере делопроизводства.

**Практикум:** по оформлению управленческих документов.

**Практикум:** Оформление конкретных видов организационно-распорядительных документов - приказов, распоряжений, протоколов, служебных писем, докладных записок, актов.

**Практикум:** Разработка и ведение номенклатуры дел.

## **Тема 8. Деловая переписка.**

Виды бланков, используемых в деловой переписке. Ведение переписки внутри организации. Докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.: характеристика, особенности текста. Реквизиты делового письма. Композиция делового письма. Требования к языку и стилю делового письма. Этикет делового письма. Стандартные языковые формулы (клише) в деловой переписке. Особенности ведения и оформления протокола. Сопровождение совещаний. Составление писем зарубежным партнерам в соответствии со стандартами ИСО. Употребление специальной лексики, сокращенных слов. Реквизиты делового письма. Ведение переписки внутри организации. Докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.: характеристика, особенности текста.

Особенности внешней переписки: разновидности писем, оформление конвертов, особенности текста. Составление писем зарубежным партнерам в соответствии со стандартами ИСО. Особенности оформления документов, передаваемых по сетям факсимильной связи и по каналам электронной почты.

**Практикум:** Составление текста письма.

**Практикум:** Разбор характерных ошибок при подготовке форм документов: приказ, распоряжение, решение, протокол, докладная записка, исходящее письмо (рекомендательное, сопроводительное, гарантийное), телеграмма, телефонограмма.

**Итоговая аттестация:** выпускная работа с последующей защитой.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Бондырева Т.Н. Секретарское дело: Практическое пособие. - М.: Высш. школа, 1989. - 383 с.
2. Бурнашов Г.А. Делопроизводство: Учебник для проф.-техн.учебн.заведений. -М.: Высш. школа, 1981 - 144 с.
3. Власов Л.В., Гладков В.Н. Секретарь-помощник руководителя. - Л.: Лениздат, 1989. - 109 с.
4. Вялова Л. М. "Основы делопроизводства". Учебное пособие для 10-11 классов. Допущено Министерством образования РФ в качестве учебного пособия для общеобразовательных учреждений общего среднего образования. 2-е издание, стереотипное. - М.: Академия, 2004
5. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления): Учебник для вузов /Кузнецова Т.В., Санкина Л.В., Быкова Т.А. и др.; Под ред. Т.В. Кузнецовой. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 359 с. (допущено Министерством образования РФ в качестве учебника)
6. Делопроизводство: образцы документов с комментариями / Е.А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Изд-во ОМЕГА-Л, 2006. - 319 с.
7. Киселев С.В., Киселев И.Л. Современные офисные технологии. Учебное пособие для 10-11 классов. Допущено Министерством образования РФ в качестве учебного пособия для общеобразовательных учреждений общего среднего образования. 2-е издание, стереотипное. - М.: Академия, 2004
8. Корнеева А.П., Амелина А.М., Загребельный А.П. Машинопись и основы делопроизводства: Учебн. пособие для учащихся 8-11 классов общеобразоват. учреждений. - 3-е изд., - М.: Просвещение, 1998. - 160 с.
9. Кузнецов И.Н. Секретарское дело. Главные правила делового общения. - М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2005. - 480 с.
10. Кузнецова А.Н. Методика преподавания машинописи и делопроизводства: Учебное пособие. - М.: ДОСААФ, 1988. - 208 с.
11. Охотников, Александр Васильевич. Документоведение и делопроизводство : Учебное пособие [для вузов] / А.В. Охотников, Е.А. Булавина .— 2-е изд., перераб. и доп. — М.; Ростов н/Д. : Март, 2005 .— 304с.
12. Рогожин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах. М., 2009.
13. Рогожин М.Ю. Современное деловое письмо. М., 2006.
14. Сагян С. Делопроизводство на компьютере. Популярный самоучитель. - СПб.: Питер, 2006.
15. Серова Г.А. Учимся работать с офисными программами. MS Office 2000. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 320 с.
16. Спивак В.А. Документирование управленческой деятельности (делопроизводство). — СПб.: Питер, 2007.
17. Ульнцева С.Э. Типология ошибок в деловой письменной речи и пути их исправления // Делопроизводство .— 2002 .— N3.-С.24-28
18. Янковая В.Ф. Как организовать делопроизводство / Рекомендовано Министерством образования РФ. М., 2005.