бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2022 № 580

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

МДК 01.03 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

специальность

46.02.01 Документационное обеспечение

управления и архивоведение

Вологда

2022

Методические рекомендации составлены в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (углубленный уровень подготовки) и программой профессионального модуля

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Охлопкова Е. В., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

протокол № 1 от 31.08.2022 г.

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине МДК 01.03 Организация секретарского обслуживания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

**Практические занятия** - одна из важнейших форм контроля самостоятельной работой обучающихся над учебным материалом, качеством его усвоения. Готовясь к практическим занятиям, обучающиеся должны изучить рекомендованную литературу: первоисточники, соответствующие разделы учебников, учебных пособий, конспекты лекций и т.д.

**Цель практических занятий –** формирование практических умений: выполнение определённых действий, операций, необходимых в последующей профессиональной или учебной деятельности. В связи с этим содержанием практических занятий является решение задач, выполнение вычислений, расчётов, работа с литературой, работа с лекциями, справочниками, инструкциями. Выполнению практических занятий может предшествовать проверка знаний обучающихся, их теоретической готовности к выполнению заданий.

**Формы** организации деятельности обучающихся на практических занятиях могут быть: индивидуальная и (или) групповая.

Выполнение практических работ направлено на формированиеобщих и профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся овладевают

**практическим опытом:**

* организации документационного обеспечения управления и функционирования организации;

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся овладевают следующими

**умениями:**

* готовить и проводить совещания, деловые встречи, приемы и презентации;
* использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации
* подготавливать проекты управленческих решений;

**знаниями:**

* правила организации приемов в офисе
* деловой протокол

О проведении практической работы обучающимся сообщается заблаговременно: когда предстоит практическая работа, какие вопросы нужно повторить, чтобы ее выполнить. Просматриваются задания, оговаривается ее объем и время выполнения. Критерии оценки сообщаются перед выполнением каждой практической работы.

Перед выполнением практической работы повторяются правила техники безопасности

**Критерии оценки результатов практической работы студентов:**

* уровень освоения студентом учебного материала;
* умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
* сформированность общеучебных умений;
* обоснованность и четкость изложения ответа;
* четкое и правильное выполнение заданий.

Критерии оценки результатов практической работы обучающихся

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| «Отлично» | Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания теоретического материала, в соответствии с требованиями профессиональной образовательной программы, выполнивший полностью практическую (лабораторную) работу. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправленные студентом. |
| «Хорошо» | Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание программного материала, умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, успешно выполнивший предусмотренные практические задания, допустивший неточности при выполнении практической работы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправленные студентом после указания на них. |
| «Удовлетвори-тельно» | Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший неполные знания программного материала, но умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, допустивший ошибки в выполнении практической работы. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. |
| «Неудовлетво-рительно» | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях программного материала по профессиональной образовательной программе, допустившему существенные ошибки в выполнении практических заданий или не выполнивший их. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип (вид) задания** | **Проверяемые знания и умения** | **Критерии оценки** |
| Тесты |  | «5» - 100 – 90% правильных ответов  «4» - 89 - 80% правильных ответов  «3» - 79 – 70% правильных ответов  «2» - 69% и менее правильных  ответов |
| Устные ответы |  | Устные ответы на вопросы должны соответствовать критериям оценивания устных ответов. |
| Составление конспектов, рефератов, творческих работ. | Умение ориентироваться в информационном пространстве, составлять конспект.  Знание правил оформления рефератов, творческих работ. | Соответствие содержания работы, заявленной теме, правилам оформления работы. |
| Практические работы | Умение применять полученные знания на практике. | «5» - 100 – 90% правильных ответов  «4» - 89 - 80% правильных ответов  «3» - 79 – 70% правильных ответов  «2» - 69% и менее правильных  ответов |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование**  **разделов и тем** | **Наименование практической работы** | **Объем часов** |
| Тема 3.1. Современное состояние отечественного секретарского обслуживания | Семинар 1. Современное состояние отечественного секретарского обслуживания | 2 |
| Тема 3.2. Нормативно-методические основы секретарской деятельности | Практическая работа 1. Нормативно-методические основы секретарской деятельности | 5 |
| Тема 3.3. Профессиональная этика секретарского труда | Практическая работа 2. Профессиональная этика секретарского труда | 2 |
| Тема 3.4. Организация рабочего места и условия труда секретарей | Семинар 2Организация рабочего места и условия труда секретарей | 1 |
| Практическая работа 3. Организация рабочего места и условия труда секретарей | 2 |
| Тема 3.5. Трудоустройство и карьерный рост специалиста службы документационного обеспечения управления | Практическая работа 4. Трудоустройство и карьерный рост | 1 |
| Тема 3.6. Информационно-аналитические функции секретаря | Практическая работа 5. Информационно-аналитические функции | 3 |
| Тема 3.7. Административные функции секретаря | Семинар 3Роль секретаря в организации приема внутренних и внешних посетителей | 1 |
| Семинар 4Этикет телефонных переговоров. | 1 |
| Тема 3.8. Организационные функции секретаря | Практическая работа 6. Организация командировки руководителя | 1 |
| Тема 3.10. Сервисные функции секретаря | Практическая работа 7. Сервисные функции секретаря | 1 |
|  | Итого | 20 |

**Семинар 1.**

**Современное состояние отечественного**

**секретарского обслуживания**

**Студент должен**

**знать:**

• роль и место секретаря в структуре управления;

• категории секретарей;

• соотношение работ по документному и бездокументному обслуживанию;

**уметь:**

• выделить деловые и личностные качества секретаря при соотношении творческих, логических и технических видов работ.

**Контрольные вопросы к семинару**

1. История развития секретарского обслуживания.

2. Значение секретарской деятельности в современных условиях.

3. Оптимальные структуры секретариатов, приемных руководителей, офисов, их должностной состав.

4. Категории секретарского обслуживания.

5. Назовите категории секретаря в соответствии с его компетентностью, уровнем образования и должностными обязанностями.

**Ход работы:**

1. Изучить материал по теме вопроса Положение об отделе Документационного обеспечения управления. Ответы на контрольные вопросы занести в тетрадь по плану:

• актуальность вопроса,

• мнение современников (ученых, специалистов) по вопросу,

• аргументированное раскрытие темы вопроса,

• личное отношение к теме вопроса,

• выводы.

**Практическая работа 1.**

**Нормативно-методические основы секретарской деятельности**

**Студент должен**

**знать:**

• структуру, содержание, порядок подготовки и оформления должностной инструкции.

**уметь:**

• определить содержание разделов типовой инструкции специалистов службы ДОУ (делопроизводителя);

• оформить должностную инструкцию специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

**Контрольные вопросы**

1. Методика разработки должностной инструкции специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

**Ход работы**

Составить проект должностной инструкции специалиста службы ДОУ

Составление профессионально-личностного портрета секретаря

Методические рекомендации:

1. Изучив квалификационные характеристики на должности секретарского обслуживания, выписать профессиональные качества делопроизводителя.

2. Напечатать и оформить в установленном порядке характеристику на делопроизводителя.

3. Творческое задание: составление должностной инструкции делопроизводителя с определённой организационно-правовой структурой и сферы деятельности средствами MS Word на основе образцов документов из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

**Практическая работа 2.**

**Профессиональная этика секретарского труда**

**Студент должен**

**знать:**

• нормы и правила делового этикета;

• требования эргономики офиса

• правила речевого этикета

**уметь:**

• организовывать рабочее место секретаря и руководителя;

• координировать работу организации (приемной руководителя)

**Контрольные вопросы**

1. Каковы основные функции деловой беседы?

2. Что значит «отработать ход» беседы?

3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?

4. Что влияет на успех деловой беседы?

**Ход работы**

1. Проговорить скороговорки по заданию преподавателя

2. Подготовьте выступление по одному из вопросов темы Речевой этикет на 2 минуты

**Семинар 2**

**Организация рабочего места и условия труда секретарей**

**Студент должен**

**знать:**

• нормы и правила делового этикета;

• требования эргономики офиса

**уметь:**

• организовывать рабочее место секретаря и руководителя;

• координировать работу организации (приемной руководителя)

**Контрольные вопросы для семинар**

1. Организация работы и оснащение приемной руководителя офиса.

2. Программное обеспечение работы специалистов службы ДОУ (делопроизводителя)

**Ход работы**

Задание. Организация рабочего места секретаря: анализ эргономических требований к условиям труда.

1. Составить и напечатать перечень необходимого для приемной руководителя оборудования:

а) технических средств;

б) канцелярских принадлежностей;

в) хозяйственного оборудования;

г) необходимых продуктов питания.

2. Охарактеризовать эргономические, санитарные, пожарные требования к условиям труда специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

3. Проанализировать функциональное назначение компьютерных программ, рекомендуемых для использования в работе специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

4. Перечислить требования к организации рабочего места специалистов службы ДОУ (делопроизводителя)

5. Сформулировать перечень мероприятий по усовершенствованию работы специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

**Практическая работа 3.**

**Организация рабочего места и условия труда секретарей**

**Студент должен**

знать:

**• принципы рационального планирования рабочего времени в соответствии с** должностными обязанностями;

• виды работ руководителя, обслуживаемые специалистами службы ДОУ (делопроизводитель);

• зависимость рабочего дня специалистов службы ДОУ (делопроизводителя) от плана рабочего дня руководителя.

**уметь:**

• рационально планировать рабочий день;

• составить план рабочего дня.

**Контрольные вопросы**

1. Планирование работы специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

2. Фотография рабочего дня специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

**Ход работы**

Задание 1. Составить фотографию рабочего дня специалистов. За основу можно воспользоваться приведенным ниже образцом. Аргументируйте результат

Рассмотрим 1 пример фотографирования одного трудового дня секретаря Бирюковой Л.И., работающей в частной организации с 11.00-18.00, обед с 13.00-14.00.

Период исследования: 17.09.2013, наблюдение началось в 11 ч. 00 мин., закончилось в 18 ч. 00 мин.

Рабочие условия нормальные, место - офис. Служебные обязанности: документация, прием посетителей и взаимодействие с техникой. Стаж работы: 1 год.

Лист наблюдения

| **№п/п** | **Деятельность в период рабочего времени** | **Настоящее время (чч:мин)** | **Длительность (мин)** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Приход на работу | 11:10 | 5 | НТД |
| 2 | Подготовка документации | 11:15 | 5 | ПЗ |
| 3 | Проверка электронной почты, ознакомление с содержанием | 11:20 | 5 | ОП |
| 4 | Собеседования по телефону | 11:25 | 10 | ОП |
| 5 | Выполнение распоряжения руководителя | 11:35 | 40 | ОП |
| 6 | Работа с документами | 12:15 | 45 | ОП |
| 7 | Обед | 13:00 | 60 | ОЛН |
| 8 | Работа с посетителями | 14:00 | 70 | ОП |
| 9 | Поиск сведений, потребовавшихся начальнику | 15:10 | 15 | ОП |
| 10 | Выход по личным надобностям | 15:25 | 5 | ОЛН |
| 11 | Переговоры по телефону | 15:30 | 20 | ОП |
| 12 | Беседа на личную тему с коллегой | 15:50 | 25 | НТД |
| 13 | Работа за компьютером | 16:15 | 90 | ОП |
| 14 | Планирование деятельности на завтра | 17:45 | 10 | ПЗ |
| 15 | Завершение работы, отключение техники, порядок на рабочем месте. | 17:55 | 5 | ПЗ |
| 16 | Уход с рабочего места | 18:00 | 5 | ПЗ |

Баланс затрат времени на работу секретаря Сделанная фотография рабочего дня предоставляет данные, на основании которых составляется баланс рабочего времени.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Деятельность в период рабочего времени** |  | **Общее время, ми**н |
| 1 | Организация рабочего места и заключительные работы | ПЗ | 20 |
| 2 | Оперативное время | ОП | 295 |
| 3 | Затраты на отдых и личные надобности | ОЛН | 65 |
| 4 | Нарушение порядка труда | НТД | 30 |

Результаты. Полученная фотография рабочего дня содержит данные, по которым создается баланс продолжительности трудовой деятельности. После этого определяется коэффициент эффективного использования временных ресурсов, равный отношению суммы длительности работ к продолжительности смены. Чем ближе этот показатель к 100%, тем продуктивнее работа персонала. В нашем примере Кисп=(20+295+65)/420=90,4%. По такому же принципу выполняется фотография рабочего дня менеджера, программиста, бухгалтера или любого другого интересующего специалиста

Задание 2. Составить план мероприятий, в подготовке которых может участвовать делопроизводитель в течение одного рабочего дня.

**Практическая работа 4.**

**Трудоустройство и карьерный рост**

**Студент должен**

**знать:**

• требования работодателей;

• условия карьерного роста.

**уметь:**

• составить резюме

• провести самопрезентацию

**Контрольные вопросы**

1. Карьера секретаря.

2. Внутренние и внешние источники найма офисного персонала, сотрудников секретариата. Современные способы трудоустройства.

3. Организация процессов отбора персонала для работы в приемной руководителя, в офисе.

4. Этапы и задачи адаптации секретаря на рабочем месте.

5. Корпоративная культура, фирменный стиль организации.

**Ход работы**

1. Оформить документы по индивидуальным заданиям преподавателя (резюме, рекомендательное письмо

2. Определить возможные пути поиска работы для специалиста службы документационного обеспечения управления.

3. Выяснить по каким направлениям проходит адаптация специалиста службы документационного обеспечения управления к работе.

**Практическая работа 5.**

**Информационно-аналитические функции**

**Студент должен**

**знать:**

•правила составления информационного-обзорного реферата;

**уметь:**

• осуществлять поиск информации с использованием информационных ресурсов

**Ход работы**

1. Составление списка статей с указанием авторов и сведений об изданий

**Семинар 3**

**Роль секретаря в организации приема внутренних и внешних посетителей**

**Студент должен**

**знать:**

• основные принципы организации приема посетителей;

• порядок распределения обязанностей в организации;

• технологию процесса приема посетителей руководителем;

**уметь:**

• рационально оборудовать приемную;

• определить приоритетность и срочность решения вопросов;

• организовать прием посетителей, представить посетителя руководителю.

**Контрольные вопросы для семинара**

1. Прием посетителей организации

2 Категории посетителей.

3 Роль секретаря в организации приема внутренних и внешних посетителей

**Ход работы**

1. Перечислить правила приема посетителей, применяемые в работе специалистов службы ДОУ (делопроизводителя).

2. Разработать табличку о приёмных часах и образец журнала приёма посетителей руководителем организации

**Семинар 4**

**Этикет телефонных переговоров**

**Студент должен**

**знать:**

• правила ведения служебных телефонных переговоров;

• порядок приема и передачи телефонных сообщений;

• форму телефонограммы;

**уметь:**

• пользоваться современными средствами телефонного общения;

• правильно организовать телефонные переговоры;

• проводить фильтрацию телефонных звонков.

**Контрольные вопросы**

1. Каковы особенности делового телефонного разговора?

2. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону

3 Работа секретаря на телефоне.

4. Этикет телефонных переговоров.

**Ход работы:**

1. Определить функции специалистов службы ДОУ (делопроизводителя) по проведению телефонных переговоров.

2. Оформить телефонограмму по заданию преподавателя.

3. Составить телефонный бланк на входящие звонки.

**Практическая работа 6.**

**Организация командировки руководителя**

**Студент должен**

**знать:**

• круг обязанностей секретаря при подготовке командировки руководителя;

• перечень документов, необходимых при оформлении командировок;

• порядок и технологию подготовки командировок;

**уметь:**

• подготовить документы для командировки руководителя;

• вести регистрацию выдачи командировочных удостоверений.

**Контрольные вопросы**

1. Какая деловая поездка может быть классифицирована как служебная командировка?

2. Перечислите наименования и виды документов, оформляемые при командировании сотрудника

**Ход работы**

1. Подготовить материалы, документы, необходимые руководителю для поездки в зарубежную командировку (по заданию преподавателя).

2. Спроектировать производственную ситуацию о необходимости командирования работников предприятия.

3. Составить пакет документов и описать процедуру оформления командирования.

**Практическая работа 7.**

**Сервисные функции секретаря**

**Студент должен**

**знать:**

• круг обязанностей секретаря при организации приема делегаций;

• порядок оформления командировочных документов иногородних гостей;

• требования к оформлению презентации;

**уметь:**

• организовать прием и размещение членов делегации;

• оформлять командировочных документов и презентации.

**Контрольные вопросы**

1. Организация приема делегаций

2. Подготовка презентаций

**Ход работы:**

1. Прописать мероприятия для организации и проведение приемов

2. Подготовить презентацию для конкретной организации (задание для группы из 4 студентов).

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие/ Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
2. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учеб. пособие/ Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2017.