



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОАУ «ИРКП»

И.Н. Ускова

2024 г.

## ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**Развитие профессиональных навыков секретарей и помощников  
(28 академических часов)**

Белгород, 2024

**Областное автономное учреждение  
«Институт региональной кадровой политики»**



**ПРОГРАММА**  
дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации

**«Развитие профессиональных навыков секретарей и помощников»**

Разработчики программы:

Гребенникова Анна Ивановна, заместитель директора ОАУ «ИРКП»;

Лапшина Виктория Николаевна – заместитель руководителя Центра развития компетенций ОАУ «ИРКП».

Составители учебно-тематического плана программы:

Гребенникова Анна Ивановна, заместитель директора ОАУ «ИРКП»;

Лапшина Виктория Николаевна – заместитель руководителя Центра развития компетенций ОАУ «ИРКП».

Рассмотрена на заседании экспертной группы

Протокол № 30 от «05» июля 2024 г.

**Белгород, 2024**

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**Цель:** сформировать новые профессиональные компетенции в области секретарского дела, делопроизводства, офисной политики. Подготовить секретарей и помощников к работе в режиме многозадачности.

**Задачи:** научиться эффективной организации работы руководителя: встрече гостей, подготовке к деловым переговорам, развитие навыков деловой коммуникации, правилам делового этикета.

### 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

**1.1. Категории слушателей,** на обучение которых рассчитана программа дополнительного профессионального образования (далее – программа): дипломированные специалисты (бакалавры, магистры) в сфере управления, государственные служащие, лица, включенные в резерв управленческих кадров.

**1.2. Сфера применения** слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний.

Полученные в ходе повышения квалификации профессиональные компетенции, умения и знания предназначены для их применения в своей деятельности, направленную на обеспечение исполнения основных функций.

### 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

**2.1.** Нормативный срок освоения программы: 28 академических часов.

**2.2.** Режим обучения: 4-8 часов в день.

**2.3.** Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

**3.1. обладать** профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- владеть средствами устного и письменного общения на русском языке (ПК-2);
- уметь правильно оформлять документы, знание и соблюдение процедур их согласования, утверждения, хранения и перемещения (ПК-4);
- понимать общественные устройства, структуру государственной власти и ее отношений с другими институтами (ПК-5);
- следовать социальным стандартам и требованиям служебной этики (ПК-7);
- умение гибко управлять своим временем и временем подчиненных для достижения оптимального результата путем рационального распределения обязанностей, делегирования полномочий, расстановки приоритетов, способность анализировать эффективность распределения рабочего времени (ПК-10);
- уметь формировать задачи, распределять их, расставляя приоритеты, контролировать ход выполнения отдельных заданий, в том числе сроки, создавать систему правил и норм, приводящую к достижению результата (ПК-11);
- быстро и легко находить новые стратегии решения, устанавливать ассоциативные связи и переходить в мышлении и поведении от явлений одного класса к другим, часто далеким по содержанию (ПК-15);
- анализировать ситуацию, заранее прогнозировать последствия (весь комплекс следствий) своих действий или бездействий в данной ситуации и делать выбор формы своих поступков с готовностью принять последствия выбора, как неизбежные свершившиеся факты (ПК-16);

- достигать своей цели в процессе общения с другими людьми, владеть навыками публичного выступления, управлять поведением людей в конфликтных ситуациях (ПК-18).

**3.2. владеть:** средствами устного и письменного общения на русском языке, навыками оформления документов, анализа рабочего времени и личной эффективности.

**3.3. уметь:** логично и аргументировано изъясняться на русском языке, готовность нести ответственность, управлять своим временем, распределять рабочие задания.

**3.4. знать:** систему органов власти, правила оформления правовых актов, принципы профессиональной служебной этики, основные правила служебного поведения.

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность обучения (дней)
Очная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.	4-8	4	4

#### 5. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Таблица 1

#### Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Развитие профессиональных навыков секретарей и помощников»

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, разделов	Всего, час.	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия (семинары), тренинги	Самостоятельная работа	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Модуль 1. «Имидж, деловой этикет и профессиональная этика»	8	4	4		
2.	Модуль 2. «Составление и оформление служебных документов»	4	2	2		
3.	Модуль 3. «Коммуникации в деловом общении»	8	2	6		

4.	Модуль 4. «Управление стрессом»	7	-	7		
	Итоговая аттестация	1		1		Практическое задание
	<b>ИТОГО</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>20</b>		

Таблица 2

**Учебно-тематический план  
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Развитие профессиональных навыков секретарей и помощников»**

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, разделов, тем	Всего, час.	В том числе:			
			Лекции	Практические занятия (семинары), тренинги	Самостоятельная работа	Форма контроля
1.	2.	3.	4.	5.		6.
1.	<b>Модуль 1. «Имидж, деловой этикет и профессиональная этика»</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
1.1	• Этикет в работе с руководителем. Тайм-менеджмент. Ведение графика руководителя • Репутация секретаря/помощника руководителя. Как создавать атмосферу в приемной	4	4			
1.2	Деловой этикет • Имидж секретаря/помощника руководителя. Составляющие имиджа (деловой стиль, деловая устная и письменная речь, цифровой этикет) • Офисное гостеприимство. Работа с посетителем	4		4		
2.	<b>Модуль 2. «Составление и оформление служебных документов»</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
2.1	Электронный документооборот в условиях цифровой	2	2			

	трансформации. Работа с электронным архивом					
2.2	Требования к подготовке, оформлению и работе со служебными письмами Виды деловых писем и правила их оформления	2		2		
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. «Коммуникации в деловом общении»</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		
3.1	Как найти подход к руководителю, коллегам, посетителям • Как найти подход к руководителю с помощью типологии DISC • Формирование навыка распознавания факторов типологии DISC	2	2			
3.2	• Ведение коммуникации с руководителем с индивидуальным подходом: что можно передавать по телефону, что и как лучше написать в мессенджер/почте, что и когда следует сказать лично	2		2		
3.3	Подготовка совещаний • Виды совещаний • Как правильно подготовиться к совещаниям • Функции модератора и фасилитатора	4		4		
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. «Управление стрессом»</b>	<b>7</b>		<b>7</b>		
4.1	Управление стрессом • Что такое стресс? Причины выгорания • Как быть в ситуации ЧП?	4		4		
4.2	Как быстро восстановиться? Правила перехода в ресурсное состояние	3		3		
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>Практическое задание</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>38</b>		



## 6. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Таблица 3

### 6.1. Учебная программа

№ п/п	Наименование темы	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	Модуль 1. «Имидж, деловой этикет и профессиональная этика»	<p>Этикет в работе с руководителем:                      Тайм-менеджмент. Ведение графика руководителя.                      Репутация секретаря/помощника руководителя. Как создавать атмосферу в приемной.                      Деловой этикет:                      Имидж секретаря/помощника руководителя. Составляющие имиджа (деловой стиль, деловая устная и письменная речь, цифровой этикет).                      Офисное гостеприимство. Работа с посетителем</p>
2.	Модуль 2. «Составление и оформление служебных документов»	<p>Электронный документооборот в условиях цифровой трансформации.                      Работа с электронным архивом.                      Требования к подготовке, оформлению и работе со служебными письмами.                      Виды деловых писем и правила их оформления</p>
3.	Модуль 3. «Коммуникации в деловом общении»	<p>Как найти подход к руководителю, коллегам, посетителям.                      Как найти подход к руководителю с помощью типологии DISC.                      Формирование навыка распознавания факторов типологии DISC.                      Ведение коммуникации с руководителем с индивидуальным подходом: что можно передавать по телефону, что и как лучше написать в мессенджере/почте, что и когда следует сказать лично.                      Подготовка совещаний:                      Виды совещаний.                      Как правильно подготовиться к совещаниям.                      Функции модератора и фасилитатора</p>
4.	Модуль 4. «Управление стрессом»	<p>Управление стрессом:                      Что такое стресс? Причины выгорания.                      Как быть в ситуации ЧП?                      Как быстро восстановиться? Правила перехода в ресурсное состояние</p>
5.	Практические занятия (семинары)	<p>Деловой этикет:                      Имидж секретаря/помощника руководителя. Составляющие имиджа (деловой стиль, деловая устная и письменная речь, цифровой этикет).                      Офисное гостеприимство. Работа с посетителем.                      Требования к подготовке, оформлению и работе со служебными письмами.                      Виды деловых писем и правила их оформления.                      Ведение коммуникации с руководителем с индивидуальным подходом: что можно передавать по телефону, что и как лучше написать в мессенджере/почте, что и когда следует сказать лично.                      Подготовка совещаний:                      Виды совещаний.                      Как правильно подготовиться к совещаниям.                      Функции модератора и фасилитатора.                      Управление стрессом:                      Что такое стресс? Причины выгорания.                      Как быть в ситуации ЧП?                      Как быстро восстановиться? Правила перехода в ресурсное состояние</p>

6.	Самостоятельная работа	Тематика определяется преподавателем
7.	Используемые образовательные технологии	Лекции, практические занятия с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
8.	Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<p>Гравицкий, А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2017. – 190 с.</p> <p>Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2018. – 432 с.</p> <p>Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 355 с.</p> <p>Вольвович Ю.К. Психологические ресурсы устойчивости личности к стрессу в организациях разных сфер и видов деятельности : автореф. дис. канд. психол. наук / Вольвич Юлия Константиновна ; [Место защиты: Кубан. гос. ун-т]. – Краснодар, 2018. – 25 с.</p> <p>Григорьева А.В. Сравнительный анализ тревожности, стрессоустойчивости, личностно-характерологических свойств сотрудников силовых структур и государственных учреждений / А.В. Григорьева, И.Н. Польшакова // Ананьевские чтения – 2020. Психология служебной деятельности: достижения и перспективы развития материалы междунар. науч. конф., 8-11 декабря 2020 г. / под общ. ред. А.В. Шаболтас, Е.Л. Солдатовой. – Санкт-Петербург : Скифия-принт, 2020. – С. 990-991. – <a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=44603726">https://elibrary.ru/item.asp?id=44603726</a> (дата обращения: 28.04.2024)</p>

Тематика практических работ и перечень вопросов для самостоятельного обучения уточняются при составлении рабочих программ преподавателями.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММ

Формой и методом контроля и оценки результатов освоения тем является успешное выполнение практического задания. Срок выполнения практического задания – 1 академический час.

Критерии оценки ответа обучающегося по системе зачёт/незачёт.

По результатам освоения программы дополнительного профессионального обучения выдается удостоверение о повышении квалификации.