

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КУРСА

«ОФИС-МЕНЕДЖМЕНТ»

**для секретарей, администраторов, помощников руководителя,
референтов по основной деятельности, менеджеров по
административной деятельности**

Продолжительность курса – 36 астрономических часов

Цель курса: дать навыки для обеспечения деятельности современного офиса, создания условий для эффективной работы руководства и сотрудников организации.

Данный курс позволяет слушателям получить профессиональные знания, сформировать профессиональные навыки, необходимые для работы на должности менеджера по административной деятельности (офис-менеджера).

Курс также будет полезен тем, кто обладает знаниями в объеме программы, но хочет их систематизировать, или повысить собственную эффективность за счет новых технологий работы.

Успешно завершив курс, Вы сможете:

- эффективно организовать работу офиса;
- обеспечивать правильный документооборот офиса;
- эффективно работать с информацией;
- управлять своими эмоциями;
- управлять административно-хозяйственной службой;
- создавать и поддерживать необходимый деловой имидж;
- правильно вести себя в стрессовой ситуации и ситуации конфликта;
- владеть нормами делового этикета и деловых коммуникаций;
- осуществлять представительную деятельность (организовывать совещания, конференции, приёмы);
- в совершенстве пользоваться техническими средствами современного офиса;
- вести кадровое деловодство, правильно оформлять организационно-распорядительную документацию;
- составлять аналитическую и статистическую отчётность;
- создавать и регистрировать документы с помощью программы 1С 7.7.;
- вести первичную бухгалтерию;

(С) Авторские права защищены.

Любое воспроизведение программы возможно только с разрешения автора

- работать с электронной почтой, минимизировать время на создание сообщений путем использования подписей и шаблонов Outlook, Outlook Express;
- работать с вложениями, контролировать доставку и прочтение сообщений, устанавливать оповещения и отметки;
- работать с большим потоком входящей корреспонденции: использовать правила для сообщений и папки поиска;
- эффективно планировать свою деятельность, используя календарь, список задач, заметки, записи в дневнике;
- планировать и контролировать работу коллектива, владея процедурами назначения задач и приглашений на собрания;
- работать со списком контактных лиц, создавать, пополнять и использовать адресные книги.

Быть настоящим Профессионалом!

Программа курса:

Модуль 1. Современные требования к функциональному направлению офис-менеджмента.

- 1.1. Профессиональная классификация офисных работников:
 - виды работ профессий должностей;
 - профессиограммы;
 - задания, обязанности, квалификация;
 - должностные инструкции;
 - модель компетенций для должностей: «Секретарь руководителя», «Референт по основной деятельности», ... «Инспектор по кадрам».
- 1.2. Имидж профессионала (портрет идеального помощника руководителя).
- 1.3. Принципы нормирования работ «офисного» типа.
- 1.4. Профессия «секретарь» в истории.

Модуль 2. Документационное обеспечение управления. Средства и способы автоматизации. Офисные программные средства.

- 2.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие ведение делопроизводства на предприятии.
- 2.2. Функции службы документационного обеспечения.
- 2.3. Требования к содержанию и расположению реквизитов документов.
- 2.4. Основные требования к оформлению бланков документов.

(С) Авторские права защищены.

Любое воспроизведение программы возможно только с разрешения автора

2.5. Требования к документам, которые создаются с помощью печатных средств:

- 2.5.1. Схемы расположения реквизитов документов.
- 2.5.2. Правила утверждения и согласования документов.
- 2.5.3. Датирование документов.
- 2.5.4. Адресация документов.
- 2.5.5. Оформление копий документов.
- 2.5.6. Оформление приложений к документам.
- 2.5.7. Правила оформления документов о командировках.
- 2.5.8. Примеры оформления документов.

2.6. Порядок регистрации входящих документов.

2.7. Порядок обработки исходящей документации.

2.8. Организация контроля над исполнением документов:

- порядок контроля над исполнением документов;
- сроки исполнения документов.

2.9. Разработка номенклатур и формирование дел:

- основные положения;
- создание экспертной комиссии (ЕК) на предприятии;
- порядок формирования дел;
- оперативное хранение документов;
- подготовка дел к хранению и использованию.

2.10. Методы автоматизации труда.

2.11. Правила составления служебных документов:

- протоколов;
- служебных записок;
- заявлений;
- доверенностей;
- деловых писем.

2.12. Основы работы с Microsoft Word:

- быстрое создание документов с помощью шаблонов;
- основы работы с электронными и веб-документами;
- создание форм для заполнения в Microsoft Word;
- просмотр документов и перемещение по ним;
- управление файлами и параметрами печати;
- работа с графическими объектами и схемами;
- обработка данных (работа с диаграммами, формулами);
- обеспечение безопасности и защита документа;
- создание писем, наклеек, факсимильных сообщений;
- использование сочетаний клавиш.

2.13. Основы работы с Microsoft Excel:

- работа с книгами и листами;
- создание книг с помощью шаблонов;
- работа с данными на листах;
- анализ и управление данными;
- создание и исправление формул;
- работа с рисунками и диаграммами;
- создание баз данных;
- автоматизация управленческих задач.

2.14. Основы работы с Power Point:

- технология создания презентаций;
- открытие, сохранение, преобразование презентаций;
- печать презентаций.

Модуль 3. Вопросы организации рабочего времени и планирования деятельности в работе офис-менеджера.

Применение Microsoft Outlook.

3.1. Использование электронной почты для эффективного обмена информацией.

3.1.2. Первый запуск Microsoft Outlook. Понятие информационных служб, назначение различных служб.

3.1.3. Элементы окна программы. Работа с «областью переходов».

3.1.4. Создание сообщения, ответ, пересылка, использование копии и скрытой копии сообщения.

3.1.5. Параметры отслеживания сообщений электронной почты.

3.1.6. Работа с прикрепленными файлами.

3.1.7. Создание подписей, создание шаблонов сообщений.

3.1.8. Работа с адресными книгами. Создание списков рассылки.

3.2. Организация входящей информации. Планирование персональной деятельности в календаре.

3.2.1. Использование области «Избранные папки».

3.2.2. Отметка сообщений к исполнению. Установка напоминаний.

3.2.3. Использование «Мастера правил» для организации входящей информации.

3.2.4. Фильтр нежелательной почты.

3.2.5. Папки поиска. Использование. Создание пользовательских папок поиска.

3.2.6. Использование календаря:

- создание разовых и повторяющихся встреч и событий;

(С) Авторские права защищены.

Любое воспроизведение программы возможно только с разрешения автора

- установка оповещений;
- настройка параметров календаря: изменение масштаба временной шкалы, изменение параметров рабочей недели.

3.2.7. Планирование собраний:

- процедура планирования собрания, приглашение участников;
- ответ на приглашение. Анализ ответов на приглашение;
- изменение информации о собрании после отправки приглашений, отмена собрания.

3.3. Использование задач, дневника, заметок. Контакты, адресная книга Outlook

3.3.1. Работа с задачами:

- создание разовой и повторяющейся задачи. Отображение задач в календаре;
- обновление задачи, выполнение задачи.

3.3.2. Назначение задач:

- понятие назначения задачи и владения задачей;
- прием и отклонение задачи, переадресация поручения;
- рассылка отчета о состоянии задачи.

3.3.3. Использование дневника:

- автоматическая запись элементов;
- создание записей в дневнике вручную.

3.3.4. Использование заметок:

- создание и редактирование заметок;
- изменение параметров заметки;
- пересылка заметок по электронной почте.

3.3.5. Использование контактов:

- создание контакта;
- заполнение стандартных полей;
- использование информации о контакте;
- создание пользовательских полей;
- пересылка контактов по электронной почте.

3.3.6. Использование папки «Контакты» в качестве адресной книги.

Модуль 4. Технические средства современного офиса.

4.1. Основы работы с принтером и сканером.

4.1.1. Подключение принтера и сканера.

4.1.2. Настройка принтера и сканер, установка драйверов.

4.1.3. Задание общих параметров печати и сканирования.

4.1.4. Технология распознавания текста с помощью программы Fine Reader.

4.2. Основы работы с ксероксом и факсом.

4.2.1. Подключение ксерокса и факса.

4.2.2. Особенности выбора бумаги для ксерокса и факса.

4.3. Работа на персональном компьютере (ПК).

4.3.1. Состав и структура ПК.

4.3.2. Типы программного обеспечения.

4.3.3. Операционная система Windows.

4.3.4. Работа с файловой системой в ОС Windows.

4.3.6. Основы компьютерной безопасности.

4.3.7. Архиваторы и хранение информации.

4.3.8. Виды дисков: CD-R, CD-RW, DVD-R, DVD-RW.

4.3.9. Использование программы Nero.

4.3.10. Основы Internet:

- настройка и работа с браузером Internet Explorer;
- электронная почта;
- регистрация «почтового ящика»;
- навигация в Internet;
- поисковые системы и каталоги ресурсов;
- создание запросов, быстрый поиск информации в Internet.

Модуль 5. Кадровое деловодство.

5.1. Административная система документирования:

5.1.1. Журнальная форма регистрации документов; формуляр-образец ОРД.

5.1.2. Основные правила оформления реквизитов служебных документов ДСТУ 4163-2003.

5.1.3. Организационные, распорядительные и учетные документы по личному составу.

5.2. Трудовой, гражданско-правовой, контракт и договор подряда, сроки, заключение трудовых договоров.

5.3. Штатное расписание: оформление, утверждение, внесение изменений, работа совместителей; график отпусков.

5.4. Первичная кадровая документация: шаблоны, практика составления.

5.4.1. Форма П-2. Автобиография. Характеристика.

5.4.2. Копии документов, заверка копий; легитимность использования печатей на документах.

5.5. Приказ как основной распорядительный документ.

5.5.1. Приказы по основной деятельности, по общим вопросам и кадровые, их отличие.

5.5.2. Особенности оформления и составления приказов по основной деятельности. Кадровый приказ: построение, юридический фундамент, работа с кадровым приказом. Регистрация приказов.

5.5.3. Приказ о приеме на работу. Установление испытательного срока, оплата труда, ст. 26-28 КЗоТ Украины. Практика составления приказов о приеме.

5.5.4. Приказ о переводе на другую работу, перевод без согласия работника, временный перевод, перевод на нижеоплачиваемую работу, ст. 32-34, 114 КЗоТ.

Практика составления приказов о переводе.

5.5.5. Приказ о предоставлении отпуска. Виды отпусков, особенности их предоставления. Закон Украины «Об отпусках» и другие нормативные акты. Практика составления приказов об отпусках.

5.5.6. Приказы о поощрениях и взысканиях, виды дисциплинарных взысканий, ст. 147-152 КЗоТ Украины, порядок применения дисциплинарных взысканий, комиссии по трудовым спорам.

5.5.7. Приказы о прекращении трудового договора. Увольнение по инициативе работника, ст. 38-39 КЗоТ, по инициативе работодателя, ст. 40, 41, 45 КЗоТ, основания для прекращения трудового договора, ст. 36 КЗоТ.

5.6. Анализ типичных ошибок при увольнении работников.

5.7. Практика составления приказов об увольнении.

5.8. Трудовая книжка без ошибок: внесение записей в трудовую книжку, исправление ошибочных записей, оформление вкладышей и дубликатов.

5.8.1. Хранение трудовых книжек, ведение книг учета трудовых книжек, выдача трудовых книжек работникам.

5.8.2. Основные положения «Инструкции о порядке ведения трудовых книжек...».

5.9. Личное дело сотрудника: порядок формирования, состав документов. Личная карточка формы П-2.

5.10. Табельный учет рабочего времени по типовым формам П-12-16, заполнение данных в листках нетрудоспособности, виды статистической отчетности, в т.ч. в ЦЗ, порядок подачи и оформления документов для назначения пенсии.

5.11. Организационные документы в кадровой работе:

(С) Авторские права защищены.

Любое воспроизведение программы возможно только с разрешения автора

- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- положение о кадровой службе;
- должностные и технологические инструкции.

5.12. Административная и дисциплинарная ответственность за нарушение законодательства о труде.

5.13. Составление статистической отчетности (правила, инструкции, ответственность за несоблюдение сроков).

Модуль 6 . Основы делового этикета.

6.1. Нормы делового поведения.

6.1.1 Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.

6.1.2. Речевой этикет.

6.2. Психологические основы делового общения

6.2.1. Общение, его структура и основные закономерности

6.2.2. Эмоции и потребности.

6.2.3. Управление эмоциональным напряжением.

6.2.4. Уверенное (ассертивное), неуверенное и агрессивное поведение.

6.2.5. Психологические аспекты речевого и неречевого (невербального) поведения.

6.3. Формирование корпоративного стиля. Представительская деятельность.

6.3.1. Корпоративный стиль. Составляющие корпоративного стиля. Оформление и заказ визитных карточки, конвертов, приглашений, папок, вывесок, указателей.

6.3.2. Организация приема деловых партнеров: угощение, представительские расходы.

6.3.3. Организация и проведение презентаций: аренда помещения, организация фуршета, комплект презентационных материалов, бизнес-сувениры.

6.3.4. Прием делегаций: заказ билетов и бронирование мест в гостиницах, визовая поддержка, встреча и размещение гостей, транспортное обслуживание, деловой обед, организация культурной программы.

6.3.5. Официальный деловой протокол. Деловые подарки.

6.3.6. Организация корпоративных мероприятий: виды коллективного досуга, расчет и оптимизация затрат на проведение.

6.3.7. Корпоративные праздники.

Модуль 7. Психологический настрой и саморегуляция.

(С) Авторские права защищены.

Любое воспроизведение программы возможно только с разрешения автора

- 7.1. Реакции в стрессе.
- 7.2. Методы реагирования на критику (конструктивные и неконструктивные).
3. Технология управления конфликтом.
4. Методы саморегуляции.
5. Создание позитивной психологической атмосферы.

Модуль 8 . Работа с 1С 7.7., создание документов с помощью программы, их регистрация).

- 8.1. Общая характеристика системы «1С: Предприятие».**
Программа «1С: Зарплата и Кадры», ее назначение и возможности:
 - 8.1.1. Режимы запуска системы «1С: Предприятие».
 - 8.1.2. Функциональные возможности конфигурации (обзор).
 - 8.1.3. Настройка параметров учета (констант).
 - 8.1.4. Понятие Периодическое значение и Рабочая дата.
 - 8.1.5. Общие схемы функционирования программы «1С: Зарплата и Кадры».
 - 8.1.6. Назначение и корректировка констант.
- 8.2. Справочники текущей конфигурации. Журналы документов.**
Их практическое заполнение.
 - 8.2.1. Многоуровневые и подчиненные справочники.
 - 8.2.2. Реквизиты справочников. Действия над справочниками.
 - 8.2.3. Журналы документов (полный, общий). Действия над документами с помощью журналов.
 - 8.2.4. Оформление документов.
- 8.3. Прием на работу:**
 - 8.3.1. Прием на работу в типовой конфигурации «1С: Зарплата и Кадры» с помощью документа «Приказ о приеме на работу».
 - 8.3.2. Заполнение кадровых данных и льгот.
 - 8.3.3. Ввод данных о заработке и стаже (заполнение индивидуальных сведений).
 - 8.3.4. Прием на работу сотрудников, работающих по гражданско-правовому договору с помощью документа «договор подряда».
 - 8.3.5. Увольнение и перемещение сотрудников с помощью соответствующих приказов, расчет компенсации и выходного пособия.
- 8.4. Составление отчетов:**
 - 8.4.1. Отчеты: «По штатному расписанию», «Кадровые отчёты».
 - 8.4.2. Документ «Платежная ведомость».

8.4.3. Табель учета рабочего времени. Отчет о доходах сотрудника.

Модуль 9. Первичная бухгалтерия для секретаря.

- 9.1. Практика оформления регистрации удостоверений о командировке.
- 9.2. Практика заполнения листов нетрудоспособности.
- 9.3. Практика заполнения и регистрации счетов - фактур.
- 9.4. Практика заполнения путевых листов.
- 9.5. Практика заполнения платёжного поручения.
- 9.6. Практика заполнения налоговой накладной.