

Профессиональный секретарь: персональный ассистент - личный помощник руководителя

В рамках курса слушатели получают полную информацию по вопросам организации работы с документами, актуальным требованиям по составлению и оформлению управленческих документов, административной поддержки руководителя, административно-хозяйственного обслуживания организации.

Дата проведения: 25 - 28 июня 2024 с 10:00 до 17:30

Артикул: СП10933

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 4 дня

Продолжительность обучения: 32 часа

Место проведения: г. Санкт-Петербург, ул. Петропавловская, д. 4, литер А. Станция метро «Петроградская».

Стоимость участия: 43 900 руб.

Для участников предусмотрено:

Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Руководителей секретариата, помощников руководителей, офис-менеджеров, менеджеров административно-хозяйственных подразделений, персональных ассистентов, секретарей.

Цель обучения

Передать комплекс знаний, необходимых современному секретарю, персональному ассистенту в профессиональной работе, научить ведению конфиденциального делопроизводства, изучить нормы и правила делового этикета, способы создания и поддержания благоприятного имиджа своей компании.

Особенности программы

Курс разработан в соответствии с требованиями профессиональных стандартов:

- «Специалист административно-хозяйственной деятельности» (регистрационный номер 50729, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 02.02.2018 № 49н);
- «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (регистрационный номер 37509, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.05.2018 № 276н);

- «Специалист по управлению документацией организации» (регистрационный номер 46898, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.05.2017 № 416н).

Результат обучения

В результате обучения участники курса:

- приобретут комплекс знаний, необходимый современному ассистенту топ-менеджера крупной компании в профессиональной работе;
- повысят уровень своих профессиональных компетенций современного ассистента руководителя крупной компании;
- получат практические навыки по ведению конфиденциального делопроизводства;
- освоят особенности делового этикета и психологические основы работы с руководителем и сотрудниками при организации деловых встреч и совещаний;
- получат практические навыки по организации деловых встреч и протокольных мероприятий;
- познакомятся с методиками построения эффективной системы планирования рабочего дня топ-менеджера крупной компании;
- научатся применять изученные методики ассистентского обслуживания на практике;
- повысят свой профессиональный уровень подготовки.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

День 1.

Профессиональный секретарь, помощник руководителя, персональный ассистент: профессиональные компетенции, управленческие навыки, направления развития.

- Профессиональный секретарь, помощник руководителя, персональный ассистент: основные задачи, должностные функции и компетенции. Необходимые профессиональные знания, умения и навыки.
- Место профессионального секретаря, помощника руководителя, персонального ассистента в структуре управления организации. Построение эффективной работы секретариата. Способы повышения значимости секретариата в системе управления организацией. Основные правила четкой и слаженной работы секретариата по всем направлениям. Методы и критерии оценки деятельности.
- Социально-психологические аспекты работы профессионального секретаря, помощника руководителя, персонального ассистента.
- Профилактика профессионального выгорания. Пути профессионального и карьерного роста.

День 2.

Требования профессиональных стандартов «Специалист административно-хозяйственной деятельности»; «Специалист по управлению документацией организации»; «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Управление документацией. Правила подготовки оформления управленческой документации, нормативно-методические документы по организации и ведению делопроизводства.

- Федеральные нормативные акты РФ.
- Ведомственные нормативные акты и инструкции.
- Локальные нормативные акты организации.
- Понятие, состав и реквизиты документов по ГОСТ 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
- Требования к бланкам документов.
- Состав и виды документов (организационные, распорядительные, информационно-справочные, договорные документы).

Эффективная деловая переписка.

- Классификация писем. Структура и композиционное построение письма. Основные и вспомогательные элементы письма.

- Шаблоны оформления различных видов писем. Административная, коммерческая, судебная переписка. Особенности переписки с государственными органами власти и управления.
- Психологические приемы воздействия в деловой переписке.
- Бизнес-этикет электронных сообщений. Внутрикorporативная переписка, использование внутреннего портала для коммуникаций.

Управление документацией. Построение документооборота организации.

- Принципы организации построения документооборота. Внутрикorporативный и внешний документооборот.
- Проектирование движения документопотоков. Оптимизация схем движения документов.
- Централизованная и децентрализованная обработка документов.
- Сравнение способов отправки исходящих документов. Оптимизация расходов на отправку документов.
- Построение электронного внутреннего документооборота.
- Организация исполнения документов. Сроки исполнения и контроль исполнения документов.
- Централизованный и децентрализованный контроль исполнения документов.
- Ответственность за исполнение документов и поручений. Разработка системы мотивации.

Конфиденциальность в работе профессионального секретаря, помощника руководителя, персонального ассистента.

- Защита конфиденциальной информации. Построение работы с конфиденциальной информацией. Особенности ведения специального делопроизводства.
- Место личных поручений в структуре работы руководителя секретариата. Расстановка приоритетов, работа с информацией. Коммуникации и делегирование личных поручений.
- Поведение профессионального секретаря, помощника руководителя, персонального ассистента при проверках.

День 3.

Административная поддержка руководителя.

- Информационное обеспечение деятельности руководителя. Подготовка планов, аналитических отчетов, презентаций.
- Использование современного программного обеспечения для повышения эффективности работы руководителя.
- Тайминг рабочего дня руководителя. Техники планирования, организация ведения календаря руководителя.
- Организация контроля исполнения поручений руководителя. Приоритетность исполнения и делегирование.
- Планирование и организация командировок руководителя. Подготовка деловых поездок. Заказ билетов и бронирование отелей. Предоставление отчетности по итогам командировок.

Административная поддержка деловых совещаний.

- Роль и функции совещаний в процессе управленческой деятельности. Классификация совещаний.
- Особенности проведения различных видов совещаний. Принципы эффективной организации совещаний.
- Обзор технических средств проведения совещаний.
- Организация оперативных совещаний руководителя. Формирование регламента. Приглашение участников. Подготовка и рассылка информационных материалов.
- Организация деловых встреч с партнерами. Чек-лист подготовки встречи. Особенности оформления протокола совещания с зарубежными партнерами.
- Организация встреч в рамках проведения выставок и конференций. Особенности неформальных встреч.
- Основы эффективного протоколирования. Виды протоколов. Требования при составлении и оформлении протоколов.
- Требования к формулировкам решений в протоколах.
- Основные правила выпуска протокола. Порядок согласования, подписания, рассылки.
- Оптимизация проведения совещаний. Обзор программных средств по автоматизации совещаний.

Организация жизнедеятельности и эксплуатации офиса.

- Сервисное обслуживание офиса. Офисное оборудование и расходные материалы. Выбор поставщиков и сервисных компаний.
- Сбор и обобщение заявок. Организация курьерской доставки. Особенности различных способов передачи отправок.
- Планирование поездок. Составление графика использования автомобильного транспорта.

Коммуникативная компетентность офис-менеджера и администратора.

- Организация внешней (органы власти, партнеры) и внутренней (сотрудники офиса и филиалов) коммуникации.
- Этика и психология делового общения.

Телефонные коммуникации.

- Прием и распределение телефонных звонков руководителя; фиксация и передача сообщений.
- Особенности деловой коммуникации по телефону. Корпоративные формулы приветствия и представления.
- Техники телефонных переговоров с контрагентами и партнерами.

Организация эффективной работы приемной.

- Оформление приемной и организация рабочих мест секретарей и персональных ассистентов.

- Дизайн офиса и оформление кабинета руководителя.
- Профессиональный прием посетителей.
- Особенности приема командированных и делегаций.
- Основы делового гостеприимства: подача чая-кофе.

Организация деловых и специальных мероприятий (совещаний, переговоров, конференций).

- Подготовка информационно-справочных документов и помещения к мероприятию.
- Подготовка публичных выступлений руководителя.
- Документирование деловых мероприятий.
- Организация сервисного обслуживания: бизнес-ланча, фуршета. Организация культурной программы, выбор подарков.
- Организация поздравлений контрагентов, партнеров руководителя.

День 4.

Автоматизация документооборота и архива.

- Нормативное регулирование в области работы с электронными документами и системами электронного документооборота.
- Электронные документы. Особенности создания, подписания, учета, хранения электронных документов.
- Обзор и анализ современного российского рынка систем электронного документооборота и архива.
- Основные возможности и проблемы внедрения электронных систем.
- Выбор и порядок внедрения систем электронного документооборота и архива.
- Пути оптимизации работы в СЭД. Модернизация систем автоматизации документооборота и архива.
- Создание электронного архива. Форматы хранения электронных документов. Правила использования и уничтожения электронных документов.

Систематизация и хранение документов.

- Нормативное регулирование в области работы с архивными документами.
- Сроки хранения документов в соответствии с архивным законодательством.
- Экспертиза ценности документов. Создание и регламентация деятельности экспертной комиссии.
- Подготовка номенклатуры дел. Особенности формирования номенклатуры дел структурных подразделений.
- Формирование и оформление дел в делопроизводстве.
- Централизованное и децентрализованное оперативное хранение документов.
- Подготовка документов к архивному хранению. Полное оформление документов.
- Построение архива организации. Нормативное регулирование функционирования архива, требования к техническому оснащению.
- Документирование передачи дел в архив организации.
- Обзор средств организационной техники, используемой в архиве.
- Выбор способа уничтожения документов. Документирование процесса уничтожения документов.
- Административная ответственность за нарушения действующего законодательства по архивному делу.
- Построение информационно-справочной работы по архивным документам.
- Аутсорсинг архива. Преимущества и риски. Порядок построения работы с архивными документами, переданными на внеофисное хранение.

Преподаватели

МАРТЫНЕНКО Светлана Вячеславовна

Консультант по документационному обеспечению, опыт работы руководителем службы ДОУ более 15 лет.

КАРНАУХОВ Александр Михайлович

Кандидат технических наук, доцент кафедры информатики и компьютерных технологий Горного университета (СПГУ), эксперт по внедрению систем электронного документооборота (СЭД).

СТОЛЯРЧУК Елена Анатольевна

Консультант-практик с 20-летним опытом по психологии менеджмента, управлению персоналом и организационному развитию российских и зарубежных компаний, бизнес тренер и преподаватель МВА при Балтийском государственном техническом университете «Военмех» имени Д.Ф.Устинова. Автор публикаций по вопросам межличностного взаимодействия в организационной среде, формирования поведенческих стратегий в кризисных ситуациях и развития корпоративной культуры в государственных и коммерческих организациях.