



НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

В. А. Кирвас, П. Э. Ситникова

БЕЗОТРЫВНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ СЕКРЕТАРСКО-РЕФЕРЕНТСКАЯ ПРАКТИКА

Методические рекомендации
для студентов I курса факультета «Референт-переводчик»,
обучающихся по специальности – Филология

Издательство НУА

НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

В. А. Кирвас, П. Э. Ситникова

**БЕЗОТРИВНА ОЗНАКОМИТЕЛЬНА
СЕКРЕТАРСКО-РЕФЕРЕНТСКА ПРАКТИКА**

Методические рекомендации
для студентов I курса факультета «Референт-переводчик»,
обучающихся по специальности – Филология

Харьков
Издательство НУА
2016

УДК 337.147.88:651.4/.9 (072+0.75.8)
ББК 65.050.286р30-2+74.580.266.5 р30-2
К43

*Утверждено на заседании
кафедры информационных технологий и математики
Народной украинской академии.
Протокол № 4 от 02.11.2015*

Рецензент канд. психол. наук, доцент *Н. П. Гога*, Харьковский гуманитарный университет «Народная украинская академия»

Методичні рекомендації містять основні питання, що пов'язані з організацією та проходженням безвідривної ознайомлювальної секретарсько-референтської практики, а також вказівки щодо складання, оформлення, подання та захисту звітів про проходження практики. Розглянуто цілі та завдання практики, а також обов'язки всіх учасників практики (студента і керівників практики).

Призначені для самостійної роботи студентів.

Кирвас, Виктор Андреевич

К43

Безотрывная ознакомительная секретарско-референтская практика : метод. рекомендации для студентов 1 курса фак. «Референт-переводчик», обучающихся по специальности – Филология / В. А. Кирвас, П. Э. Ситникова ; Нар. укр. акад., [каф. информ. технологий и математики]. – Харьков : Изд-во НУА, 2016. – 32 с.

Методические рекомендации содержат основные вопросы, связанные с организацией и прохождением безотрывной ознакомительной секретарско-референтской практики, а также указания по составлению, оформлению, представлению и защите отчетов о прохождении практики. Рассмотрены цели и задачи практики, а также обязанности всех участников практики (студента и руководителей практики).

Предназначены для самостоятельной работы студентов.

УДК 337.147.88:651.4/.9 (072+0.75.8)
ББК 65.050.286р30-2+74.580.266.5 р30-2

© Народная украинская академия, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
I. Цели и задачи БОСРП	5
II. Организационно-методические указания.....	6
III. Типовой календарный план и содержание практики	10
V. Информационно-методическое обеспечение	16
Приложения.....	17

ВВЕДЕНИЕ

Безотрывная ознакомительная секретарско-референтская практика (БОСРП) студентов факультета «Референт-переводчик» Харьковского гуманитарного университета «Народная украинская академия» является неотъемлемой частью профессиональной подготовки. Содержание и организация практики определяются «Положением о проведении практики студентов высших учебных заведений Украины», учебным планом, требованиями квалификационной характеристики и образовательно-профессиональной программой подготовки выпускников. Прохождение практики направлено на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника. Программа БОСРП составлена в соответствии со сквозной программой практики студентов факультета «Референт-переводчик».

БОСРП является первым знакомством студентов факультета «Референт-переводчик» с основами делопроизводства в подразделениях университета. Данный вид практики направлен на расширение представлений студентов о делопроизводстве и секретарской деятельности, развитие их творческого потенциала по выбранной специальности, профессиональной этики взаимоотношений. БОСРП является базовой по отношению к практикам, проводимым на старших курсах, и обеспечивает начало перевода студента с интуитивного уровня подготовленности на уровень репродуктивный, а по отдельным вопросам и на репродуктивно-творческий, с последующим углублением этого процесса на старших курсах.

БОСРП является подготовительной к производственной практике и предоставляет студентам возможность без отрыва от учебного процесса развить практические навыки по основам документационного обеспечения управления и бездокументного обслуживания. Практика проводится по индивидуальному графику в первом и во втором семестрах 1 курса обучения общей продолжительностью 20 часов.

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ БОСРП

Целью безотрывной ознакомительной секретарско-референтской практики является закрепление теоретических знаний и практическое освоение основных принципов работы с персональным компьютером, а также знакомство с основами документационного обеспечения управления и бездокументного обслуживания, приобретение начальных навыков секретарской деятельности, приобретение навыков печати текстов на русском, украинском и иностранном языках слепым десятипальцевым методом.

Задачи практики:

1. Изучение организационной структуры университета. Изучение организационной структуры и коммуникативной деятельности конкретного подразделения: характеристика, состав, задачи и функции, система взаимоотношений с другими структурными подразделениями ХГУ «НУА».

2. Закрепление в практической деятельности знаний и умений в области новых информационных технологий, полученных студентами в процессе изучения учебной дисциплины «Информационные технологии».

3. Организация систематической самостоятельной работы студентов с учебной, специальной, нормативно-методической литературой, способствующей формированию у них творческого подхода в решении проблем профессионального характера.

4. Овладение умениями и навыками самостоятельного решения доступных профессиональных задач (организация своей работы, контакт с коллегами по работе, адаптация в организации и т.д.).

5. Отработка профессиональных умений и навыков (диагностических, консультативных и т.д.)

В результате прохождения практики студент обязан

ЗНАТЬ:

- особенности работы, обязанности и основные функции секретаря-референта в современном офисе;
- требования к рабочему месту секретаря-референта;
- основы этикета секретарской работы;
- основные возможности программных средств, предназначенных для управления информационной деятельностью офиса;
- принципы работы и структуру команд в среде операционной системы *Windows*;
- основные принципы оптимального формирования текстовых документов;

- методику слепого десятипальцевого компьютерного набора текста;
- правила ведения делового разговора по телефону;

УМЕТЬ:

- оценивать организацию рабочего места секретаря с точки зрения условий труда и эргономики;
- осуществлять подборку и оформлять подшивку материалов на заданную тему;
- создавать, оформлять и выводить на печать простые текстовые документы, работать с базовыми функциями и командами современного текстового процессора, функционирующего под управлением ОС Windows;
- создавать электронные презентации;
- печатать текст на русском (украинском) и иностранном языках слепым десятипальцевым методом со скоростью соответственно 90/60 знаков в минуту.

БЫТЬ ОЗНАКОМЛЕННЫМ:

- с основными подразделениями университета;
- с принципами документооборота в подразделениях университета;
- с современными офисными технологиями;
- с понятием об информационном обществе и ролью информатизации в развитии общества;
- с причинами актуализации категории «информационная культура референта-переводчика»;
- с современным состоянием рынка программных продуктов, предназначенных для организации электронного документооборота.

Знания и умения, полученные в результате прохождения БОСРП, необходимы для освоения профессионально-ориентированных и специальных дисциплин: *Компьютерное делопроизводство, Компьютерные технологии референта-переводчика, Организация управленческой деятельности и Информационные технологии референта-переводчика.*

II. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

БОСРП студентов факультета «Референт-переводчик» является неотъемлемой частью программы профессиональной подготовки секретарей-референтов.

Предметом БОСРП являются принципы деятельности секретаря-референта в офисе, организация его работы и функциональные обязанности.

БОСРП предоставляет возможность студентам ознакомиться с основами бездокументного обслуживания подразделения университета, с нормативной базой делопроизводства, с правилами документооборота и приобрести практи-

ческие навыки слепого десятипальцевого компьютерного набора текста, составления и оформления конкретных служебных документов и простейших презентаций. В процессе БОСРП студенты должны приобрести знания и практические навыки, необходимые для дальнейшего освоения программы подготовки референтов-переводчиков, документоведов, специалистов в области информационной деятельности в учреждениях и организациях.

Научной основой БОСРП является теория и практика организации секретарской работы, использования информационных технологий в современном офисе.

Методологическую основу практики составляют методы и средства эффективной организации работы с документами, создания и оформления текстовых документов и презентаций, способы оптимизации информационной деятельности офиса.

БОСРП готовит студентов к изучению взаимосвязанных профессионально-ориентированных и специализированных дисциплин, к использованию полученных знаний при подготовке курсовых, квалификационных, дипломных работ, при решении практических задач. Умения и навыки, отработанные студентами в ходе прохождения практики могут быть использованы непосредственно на компьютеризированном рабочем месте секретаря-референта.

БОСРП обеспечивает подготовку студентов к будущей профессиональной деятельности в условиях информатизации общества.

Практика проводится в свободное от учебных занятий время по индивидуальным планам.

Контроль успешности отработки задания практики предусматривает:

- текущий контроль проведения практики, а также проверку дневников и отчетов о прохождении БОСРП;
- проверку практических навыков компьютерной печати текстов на русском (украинском) и иностранном языках слепым десятипальцевым методом.

Общую организацию практики и контроль над ее проведением в ХГУ «НУА» осуществляет «Лаборатория планирования карьеры» университета.

Представитель «Лаборатории планирования карьеры» оформляет дневники практики (см. Приложение 1), распределяет студентов по местам прохождения практики, закрепляет за ними (по согласованию с заведующим кафедрой информационных технологий и математики) руководителей практики – преподавателей кафедры ИТМ и организует совместно с кафедрой ИТМ для студентов-практикантов организационное собрание и общую установочную консультацию по вопросам БОСРП. Распределение студентов по местам практики и назначение руководителей практики от кафедры ИТМ оформляется приказом ректора.

Методическое руководство выполнения программы практики обеспечивает кафедра информационных технологий и математики. К руководству прак-

тикой привлекаются высококвалифицированные и опытные преподаватели кафедры. Кафедра ИТМ своевременно разрабатывает и доводит до студентов методические рекомендации по организации, проведению и оценке результатов практики, утверждает на заседании кафедры руководителей практики, обеспечивает организацию защиты отчетов студентов о прохождении практики, обсуждает на заседании кафедры итоги практики.

Руководители практики от кафедры ИТМ:

- участвуют в организационном собрании и установочной консультации по вопросам БОСРП;

- принимают участие в разработке индивидуальных заданий для студентов-практикантов по БОСРП, осуществляют руководство работой студентов и систематический контроль над ходом практики, оказывают им необходимую методическую и организационную помощь во время прохождения практики, при составлении отчетов о прохождении практики и подготовки студентов к защите отчетов;

- по мере необходимости проводят общие и индивидуальные консультации, оценивают организацию работы и достигнутые студентом промежуточные и конечные результаты практики;

- устанавливают и поддерживают постоянную связь с кураторами практики в подразделениях университета;

- периодически доводят информацию о ходе практики до учебного отдела, руководства лаборатории планирования карьеры университета, факультета и кафедры;

- осуществляют проверку и оценку отчетов по результатам практики и организуют их защиту на общем собрании;

- документально оформляют результаты прохождения и защиты практики;

- подводят итоги прохождения практики;

- представляют заведующему кафедрой письменный отчет о проведении практики с замечаниями и предложениями по улучшению БОСРП студентов.

Руководитель подразделения университета, куда направлены студенты-практиканты, обеспечивает работу практиканта на конкретном рабочем месте, закрепляет за студентом опытного сотрудника-куратора, согласовывает с практикантами график прохождения практики.

Куратор практики в подразделении университета:

- принимает участие в разработке индивидуальных заданий для студентов-практикантов, в проведении мероприятий по подготовке к прохождению практики;

- осуществляет общее знакомство студентов-практикантов с подразделением, его структурой и функциональными задачами;

- инструктирует практикантов (в том числе по правилам и мерам охраны

труда и техники безопасности), организует и курирует индивидуальную работу практикантов непосредственно на рабочем месте в подразделении на период практики, осуществляет контроль над трудовой дисциплиной практикантов, выполнением ими календарного плана практики;

- определяет перечень и объем работ и способствует выполнению практикантом задач прохождения БОСРП, консультирует по вопросам прохождения практики, выполнению индивидуального задания и составлению отчетов о проделанной работе;

- осуществляет доступ студентов к документации подразделения, необходимой для написания студентами отчетов о прохождении практики;

- оценивает качество и письменно заверяет в дневнике соответствующие записи практиканта о выполненных им работах;

- по окончании практики оценивает работу практиканта, характеризует студента и визирует составленный им отчет.

Студент-практикант работает в подразделении университета по индивидуальному календарно-тематическому плану, который составляется в начале практики и согласовывается с руководителем подразделения, в котором проводится практика. БОСРП не предполагает интенсивной самостоятельной творческой деятельности студентов.

Задачи студента-практиканта при прохождении БОСРП:

1. Присутствовать на организационном собрании и установочной консультации по вопросам БОСРП.

2. До начала практики ознакомиться с настоящими методическими рекомендациями и получить от руководителя практики консультации по прохождению БОСРП и оформлению всех необходимых документов.

3. Начать и закончить практику в строго установленные сроки. Посещать базу практики (подразделение ХГУ «НУА») согласно индивидуальному календарно-тематическому плану.

4. Соблюдать внутреннюю дисциплину, правила внутреннего распорядка подразделения университета, а также график прохождения практики. Изучить и строго соблюдать правила и меры охраны труда и техники безопасности на рабочем месте.

5. Выполнять индивидуальное задание, полученное вместе с дневником по практике, а также выполнять во время практики индивидуальные задания и поручения куратора практики от подразделения университета (см. Приложение 4). Нести ответственность за выполненную работу.

6. Вести документацию практики (дневник, индивидуальный план), где отмечать ход выполнения работ в соответствии с календарным планом, приведенным в данных методических рекомендациях. Представлять документацию практики куратору практики от подразделения университета для оценки качества и письменного подтверждения выполненных работ.

7. Не реже раза в месяц представлять руководителю практики от кафедры информационных технологий и математики дневник и другие материалы по проделанной работе для проверки и промежуточного отчета, а также получать необходимые рекомендации и консультации.

8. Своевременно оформить отчет о практике, соблюдая все требования, приведенные в настоящих рекомендациях.

9. До защиты отчета сдать руководителю практики от кафедры информационных технологий и математики нормативы по слепому 10-ти пальцевому методу печати: на русском (украинском) языке – 90 знаков в минуту, на иностранном языке – 60 знаков в минуту.

10. Составить доклад и презентацию в программе PowerPoint, представить и защитить отчет о результатах прохождения практики согласно срокам, установленным кафедрой ИТМ.

III. ТИПОВОЙ КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п.п	Наименование раздела программы практики	Продолжительность выполнения задания (часы)
1.	Организационное собрание и установочная консультация	–
2.	Структурно-организационная характеристика подразделения университета	1
3.	Социально-коммуникативная деятельность подразделения	1
4.	Роль секретаря-референта в учреждении, его профессиональная этика и психологические аспекты работы	3
5.	Характеристика документационного обеспечения подразделения	3
6.	Аппаратные и программные средства, информационные технологии, которые используются в работе подразделения	2
7.	Составление и оформление различных документов, перевод текстовых документов	5
8.	Бездокументное обслуживание	5
9.	Использование слепого десятипальцевого метода печати	–
Итого		20

Содержание разделов календарного плана практики.

1. Установочная консультация. Структурно-логическая схема прохождения практик на кафедре ИТМ. Цель, задачи, предмет изучения и структурное построение БОСРП, ее роль и место в системе подготовки выпускника факультета, порядок и последовательность проведения практики, выполнения заданий, отчетность, литература, рекомендации по самостоятельной работе, добыванию и углублению знаний, умений и навыков.

2. Изучение структурно-организационной характеристики подразделения университета. Характеристика основных видов деятельности подразделения. Основные показатели деятельности за 2-3 года, их краткий анализ. Организационная структура управления. Кадровый состав подразделения (структура, профессиональный состав и квалификация работников). Задачи и обязанности сотрудников подразделения.

3. Исследование социально-коммуникативной деятельности подразделения (внешние и внутренние связи). Сотрудничество с подразделениями университета и другими организациями, СМИ, документальное оформление отношений. Предложения по улучшению и развитию социально-коммуникативной деятельности подразделения.

4. История профессии секретаря. Обязанности и функции секретаря-референта. Должностная инструкция секретаря-референта. Требования к организации рабочего места секретаря-референта, руководителя. Эргономика и организация труда секретаря-референта. Деловые и личные черты секретаря. Требования к внешнему виду секретаря-референта. Культура поведения и общения. Деловые контакты и взаимоотношения секретаря-референта, руководителя и сотрудников. Определение регламента совместной работы.

5. Характеристика делопроизводства подразделения-базы практики. Основные виды документов, создаваемых в подразделении, организация их хранения, номенклатура дел. Документооборот, проводимый в подразделении.

6. Изучение перечня аппаратных и программных средств, информационно-коммуникационных технологий, которые используются в работе подразделения и примененные практикантом, в частности. Проблемы, недостатки применения информационно-коммуникационных технологий в работе

подразделения. Предложения по улучшению использования существующих и развитию информационно-коммуникационных технологий подразделения.

7. Составление и оформление служебных и других видов документов, перевод текстовых документов. Участие практиканта в создании и оформлении организационно-распорядительной и других видов документации в подразделении. Самостоятельное оформление отдельных документов. При необходимости, перевод текстовых документов. Поиск нужной документации и другой информации в сети Интернет.

8. Телефонное обслуживание (см. Приложение 3). Справочный телефонный аппарат референта, инструментарий для ведения телефонных переговоров. Прием и передача сообщений (бланк сообщения). Работа с факсом. Телефонные переговоры: местные, междугородные. Основные правила знакомства. Ознакомление собеседника с делом, обсуждение вопроса, окончание беседы. Лимит времени телефонного разговора. Курьерская работа. Другие виды работ (помощь в подготовке мероприятий и др.).

9. Принципы и преимущества слепого десятипальцевого метода набора текста. Техника работы с клавиатурой. Правильная посадка и постановка рук. Машинопись на русской, украинской и иностранной раскладке клавиатуры. Отработка слепого метода печати при использовании компьютерных тренажеров. Набор текстов на русском, украинском и иностранном языках.

Подведение итогов практики.

Успешное прохождение БОСРП с допуском к защите предполагает:

- оформленные в соответствии с установленными требованиями отчет о прохождении практики и индивидуальное задание, представляемые студентом на кафедру ИТМ не позднее установленных сроков окончания практики;
- оформленный в соответствии с установленными требованиями дневник практики с отражением результатов контроля и оценки прохождения практики, положительной характеристикой качества работы студента от куратора практики в подразделении университета;
- подготовленный доклад о результатах прохождения практики, сопровождаемый электронной мультимедийной презентацией;
- сданные в установленные сроки нормативы по слепому методу печати.

Защита отчета осуществляется студентом в установленное время перед комиссией, состав которой назначается заведующим кафедрой ИТМ. В состав комиссии входят руководители практики от кафедры ИТМ и представители лаборатории планирования карьеры университета. Доклад практиканта должен быть продолжительностью не более 3 минут и содержать отчет по всем пунктам тематического плана практики.

На расширенном заседании кафедры ИТМ с представителями Лаборатории планирования карьеры университета обсуждаются проблемы, положительные аспекты пребывания студентов на практике, трудности в написании отчетов, в целом подводятся итоги прохождения практики.

Студенту, не выполнившему программу практики без уважительных причин, может быть предоставлено право прохождения практики повторно, при выполнении условий, определенных руководящими документами университета.

Студент, который повторно получил негативную оценку по практике, может быть отчислен из университета, как имеющий академическую задолженность, в порядке, предусмотренном руководящими документами ХГУ «НУА».

Содержание отчета о результатах прохождения практики.

В процессе прохождения практики студент самостоятельно составляет отчет, отражая в нем проделанную работу в соответствии с программой практики и выданным индивидуальным заданием. Обязательным условием является выполнение всех разделов программы БОСРП, точное соответствие формулировки наименования разделов в отчете названиям разделов календарного плана. Текст отчета можно сопровождать иллюстративным (графическим, табличным) материалом.

Отчет должен отображать работу студента во время прохождения БОСРП и состоять из следующих частей:

- Титульный лист
- Основная часть
- Выводы
- Приложения

1. Титульный лист должен быть оформлен согласно образцу (см. Приложение 2).

2. Основная часть должна включать информацию о сроках прохождения практики, руководителе практики от кафедры ИТМ, месте прохождения практики. Затем следует описание выполнения заданий практики по темам (см. темы 2-6 типового календарного плана), описание конкретных видов работ и задач (темы 7-9), выполненных практикантом в ходе практики, результаты выполнения работ (сделать ссылки на приложения).

3. В выводах нужно отразить рефлексию основных моментов профессионального опыта (выразить мнение об уровне теоретических знаний по специальности, полученных в академии; описать, какие трудности встречались при выполнении работ во время БОСРП, их причины и пути разрешения; отметить положительные и негативные стороны организации учебной работы и БОСРП, в частности; сформулировать предложения по совершенствованию содержания и организации практики).

4. Приложения к отчету должны содержать схемы и другие графические файлы, бланки, образцы документов и т.п., оформляемые практикантом в процессе прохождения практики.

Общий объем отчета должен содержать 4-5 страниц печатного текста. При написании отчета следует соблюдать требования, предъявляемые к оформлению студенческой научной работы.

Отчеты о прохождении БОСРП и приложения должны быть аккуратно оформлены с использованием текстового редактора Microsoft Word и распечатаны на бумаге формата А4, поля: левое – 3 см, верхнее и нижнее – 2 см, правое – 1 см, размер шрифта – 14 пт, междустрочный интервал – одинарный, выравнивание по ширине, автоматическая расстановка переносов.

Страницы отчетов и приложения должны быть пронумерованы внизу страницы по центру.

IV. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УСПЕШНОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ БОСРП

Академическая успеваемость студента по итогам прохождения БОСРП определяется по рейтинговой 100-балльной шкале ХГУ «НУА», а итоговые оценки – по шкале Европейской кредитно-трансферной и аккумулирующей системы (ЕКТАС) и по национальной шкале. Общая сумма баллов за БОСРП (максимум 100 баллов) складывается из баллов, полученных за работу в подразделении университета, где студент проходил практику (максимум 60 баллов), за сданные нормативы по слепому методу печати (максимум 10 баллов), за оформленный в соответствии с установленными требованиями отчет о прохождении практики (максимум 20 баллов), за презентацию (максимум 5 баллов) и за защиту перед комиссией (максимум 5 баллов). Соотношение оценок национальной шкалы, рейтинговой шкалы ХГУ «НУА» а также шкалы ЕКТАС представлено ниже в таблице.

Таблица

Сравнение шкал оценивания успешности учебы

Оценка по шкале ЕКТАС	Обозначение по шкале ЕКТАС	Обозначение по национальной шкале	По шкале ХГУ «НУА», баллы
A	ОТЛИЧНО – отличное выполнение лишь с незначительным количеством ошибок	5 (отлично)	85–100
B	ОЧЕНЬ ХОРОШО – выше среднего уровня с несколькими ошибками	4 (хорошо)	75–84
C	ХОРОШО – в общем правильная работа с определенным количеством значительных ошибок		65–74
D	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – неплохо, однако с большим количеством недостатков	3 (удовлетворительно)	57–64
E	ДОСТАТОЧНО – выполнение удовлетворяет минимальным критериям		50–56
FX	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – необходимо поработать перед тем, как пересдать модуль учебной дисциплины	2 (неудовлетворительно)	25–49
F	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО – необходима дальнейшая серьезная работа, с обязательным повторным изучением модуля учебной дисциплины		0–24

V. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Ситникова П. Э. Учимся печатать быстро: Учебное пособие для школьников и студентов всех форм обучения / П. Э. Ситникова, В. А. Кирвас; Нар. укр. акад., [каф. информ. технологий и математики]. – Харьков : Изд-во НУА, 2015. – 88 с.

2. Ситнікова П. Э. Комп'ютерне діловодство. Оформлення службової документації: Підр. для студентів 2 курсу фак. «Референт-перекладач», що навчаються по напряму підготовки 6.020303 - Філологія / П. Э. Ситнікова, Л.В. Шелудько ; Нар. укр. акад., [каф. информ. технологій і математики]. - Харків: Вид-во НУА, 2010. - 212с.

3. Кирвас В. А. Информационная безопасность. Архиваторы и антивирусы. Пособие для студентов первого курса высшего учебного заведения / В. А. Кирвас ; Нар. укр. акад., [каф. информ. технологий и математики]. – Харьков. : Изд-во НУА, 2012. – 108 с.

4. Гордієнко К.Д. Діловодство в роботі секретаря : практичний посібник / К.Д. Гордієнко. – К. : КНТЖ 2012. – 304 с.

5. Создание презентационной графики с помощью Microsoft PowerPoint 2007: Учеб. Пособие, Нар. укр. акад., Дьячкова О.В. - Х., 2011.

6. Современные глобальные информационно-коммуникационные технологии. Работа в сети Интернет: конспект лекций для студентов I курса / О. В. Дьячкова; Нар. укр. акад. [каф. информ. технологий и математики]. — Х.: Изд-во НУА, 2011. — 116 с.

7. Дьячкова О. В. Новые технологии компьютерной обработки текстовой информации (на примере текстового процессора MS Word 2007): конспект лекций для студентов I курса / О. В. Дьячкова; Нар. укр. акад. [каф. информ. технологий и математики]. – Х.: Изд-во НУА, 2011. – 128 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1
Дневник БОСРП

I. Уважаемый студент <hr/> (фамилия, имя, отчество, учебная группа) Вы направляетесь на ознакомительную секретарско-референтскую практику в <hr/> (название подразделения НУА) Сроки практики: <u>с « » 201 г. по « » 201 г.</u> Количество часов, отрабатываемых в ходе практики, – 20 часов <u>Примерный перечень выполняемых работ:</u> 1. Набор текстов на ПК 2. Ведение телефонных переговоров 3. Работа с электронной почтой 4. Ознакомление с методами делопроизводства в подразделении НУА 5. Выполнение отдельных поручений руководителя 6. Курьерская работа	II. Учет выполненной работы			
	Дата	Вид работы	Кол-во часов	Отметка о выполнен.
	ИТОГО			
	Руководитель подразделения _____			
	Рекомендуемая оценка _____			

**Харьковский гуманитарный университет
«Народная украинская академия»**

НАПРАВЛЕНИЕ

*на ознакомительную
секретарско-референтскую практику*

Харьков

201_

ХАРЬКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
«НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Факультет «Референт-переводчик»

Кафедра информационных технологий и математики

Отчет
о прохождении безотрывной ознакомительной
секретарско-референтской практики

Рег. № Сдан на кафедру ИТМ _____ (дата)	Выполнен студентом (кой) группы РП-1_ № зач. кн. _____ _____ (фамилия, и.о.)
Итоговая сумма баллов и оценка за БОСРП _____	_____ «____» 201__ г. (подпись)
Руководитель практики от каф. ИТМ _____ (должность, уч. степень, уч. звание) _____ (фамилия, и.о.) _____ «____» 201__ г. (подпись)	Куратор практики от подразделения университета _____ (фамилия, и.о.) _____ «____» 201__ г. (подпись)

Харьков, 201__



ОФИСНЫЙ ЭТИКЕТ: РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ¹

Современную жизнь невозможно представить без телефона. С его помощью можно быстро решить большинство вопросов без дополнительных затрат. Диалог по телефону требует соблюдения определенных форм общения и прежде всего речевого этикета.

Основное правило пользования телефоном – вежливость. Впечатление о невидимом собеседнике часто складывается не только (и даже не столько) от того, что он говорит, но и от того, как он говорит. Использование техники, с помощью которой мы можем быстрее и эффективнее сотрудничать с людьми, удаленными от нас на значительное расстояние, не снимает необходимости быть вежливыми и уважительно относиться к другим. Наоборот, именно неживая природа техники усиливает потребность в сердечных, человеческих контактах. Как бы нам ни хотелось, столкнувшись с грубостью и неуважением, обвинить технику, мы знаем, что в действительности ответственным является человек.

Большинство организаций / компаний / фирм имеют намного больше звонков, чем клиентов, которые приходят в их офисы. Очень часто мы оцениваем компетентность работающих, их отношение к клиентам именно по тому, как они отвечают на телефонные звонки, общаются по телефону.

Когда звонят нам

Телефон является едва ли не самым удобным способом общения. Он помогает нам связываться с нужными людьми; задавать вопросы и получать на них ответы; координировать работу сотрудников, находящихся в разных местах, а порой, и в разных городах или странах; заказывать различные товары и услуги.

Вместе с тем, телефон может мешать нашей работе, внося беспорядок и нервозности. Как правило, это происходит тогда, когда звонят нам. Мы отрываемся от важной беседы; откладываем работу над своими проектами, ставя приоритеты вызывающего абонента, выше своих. Проблема, конечно, заключа-

¹ По материалам сайтов: *СТУПЕНИ СОВЕРШЕНСТВА* <http://center-sp.com.ua>; *Элитариум* <http://www.elitarium.ru>; *Этикет и Вежливость* <http://jetiket.ru>.

ется в том, что человек, который звонит, не знает, что происходит в вашем офисе, когда он звонит вам.

Нормы делового этикета утверждают, что, несмотря на любые обстоятельства, мы должны оставаться профессионалами, отвечая по телефону; выражать удовлетворение от полученного звонка; быть готовыми столкнуться с проблемами, сомнениями и замечаниями людей, которые нам звонят.

Отвечайте на входные звонки без задержки, после 2-го, максимум после 3-го звонка. Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал. И вот почему. Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит. Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке. Это создаст у человека, который звонит, впечатление о вас как о ответственном и умелом сотруднике. Порой вы можете задержаться с ответом на вызов, не сразу подняв трубку, потому что завершаете срочную работу или вышли из-за стола. Но в любом случае ваш телефон (как и все телефоны офиса) не должен звонить более четырех раз перед тем, как вы поднимете трубку. В противном случае вы просто можете пропустить важный звонок и как результат потерять выгодную возможность. Если дать возможность телефону звонить 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашем офисе, заинтересованности в нем и в клиентах вообще.

Если телефон механически отключился, перезванивает тот, кто звонил.

Что говорить

Удачный ответ по телефону, как и адекватное рукопожатие, служит для того, чтобы лучше представить вас другому лицу в соответствии с нормами общепринятого протокола. То, как вы отвечаете по телефону, является выражением не только вашего собственного имиджа, но и имиджа вашей организации.

Не начинайте разговор с вопроса «Это кто?». Обязательно представляйтесь вызвавшему абоненту. Простого «Алло» или «Слушаю» недостаточно. Следует назвать свое полное имя и название компании / отдела / департамента. Сказав, например, «Оксана Петренко, транспортный отдел» или «Кафедра ИТМ, практикант Оксана Петренко», вы предоставите лицу, которое звонит, необходимую информацию, а также подтолкнете его на представление себя в

ответ на ваши слова. Назвав себя и свою компанию / отдел, вы также продемонстрируете свой профессионализм и готовность работать.

Умение внимательно слушать собеседника необходимо в любой ситуации общения, в условиях «телефонного общения» – особенно. Слова «да, да», «слушаю», «слышу вас», «понимаю», «конечно» – необходимые сигналы внимания.

Избегайте лишних расспросов. Не стоит спрашивать человека, который позвонил, «Я знаю Вас?» / «Или мы знакомы?» Такие слова могут только обидеть того, кто звонит, и заставят его чувствовать себя неловко, ведь своим вопросом вы заставите человека догадываться, помните вы его или нет. К тому же, сказанное вами может быть вообще расценено как нежелание разговаривать с незнакомцами. Всегда исходите из того, что человек, который позвонил, и должен чувствовать к себе уважение и внимание.

Отвечая по телефону за другое лицо, в данный момент, также не спрашивайте больше, чем этого требует ситуация, а также не задавайте вопросов, которые звучат, очевидно, недоброжелательно и невежливо, как например: «он знает откуда вы?»; «В связи с чем вы звоните?»; «В какой компании вы работаете?»

Называйте человеку, который позвонил, имя сотрудника, на которого вы переключаете звонок. Людям не нравится, когда их держат в неизвестности и водят по кругу. Именно поэтому, если вы перевели полученный вызов на другого, прежде объясните, почему вы это делаете, а затем назовите лицо, с которым тот, кто позвонил, будет разговаривать дальше. В любом случае переключайте звонок только в случае необходимости.

Без крайней необходимости не отвлекайтесь от телефонного разговора и не заставляйте собеседника долго ожидать продолжения беседы. Вежливым будет спросить человека, может ли он подождать. При этом избегайте вопросы типа «Можно ли Вас попросить подождать?», Так как, получив в ответ «Да», вы не будете знать, что же именно оно означает: «Да, Вы можете меня попросить» или «Да, я могу подождать». Лучше просто сказать: «Можете Вы, пожалуйста, подождать?» Спросив собеседника, обязательно дождитесь его ответа, прежде чем «переключиться» на другого человека.

Если собеседник ожидает продолжения разговора с вами, каждые 40 секунд возвращайтесь к нему, чтобы проверить, продолжает ли он ждать. При этом, по возможности объясните, что происходит: «Мне нужны еще несколько минут, чтобы выяснить необходимую Вам дату. Я могу попросить Вас еще подождать, или могу перезвонить Вам за несколько минут». Предоставив возможность выбора, вы тем самым продемонстрируете уважение к человеку, а также покажете, что решение его проблем является для вас приоритетом.

Всегда откровенно говорите человеку, как долго ему придется ждать. Не стоит говорить: «Я буду с Вами через минуту», если вы не уверены в этом абсолютно. Лучше сказать: «Я буду с Вами, как только отвечу на этот вызов».

Если вы не можете сделать то, что просит позвонивший человек, относительно быстро, лучше перезвонить ему, чем заставлять ждать.

Никогда не решайте, что этот звонок вам интереснее, исходя только из имени лица, которое позвонило. Это просто не вежливо отвечать лишь на определенные вызовы определенных лиц. Любой человек будет чувствовать себя униженным, если поймет, что вы, будучи в своем офисе, вдруг «не можете» с ним говорить, потому что звонит именно он, а не кто-то другой. Подобной будет реакция и человека, который поймет, что его звонок вы расцениваете как несрочный и поэтому предлагаете ему перезвонить позже, еще раз (и не один).

Принимая по телефону сообщение для другого лица, не забывайте о деталях. Внимательно слушайте и подробно записывайте услышанное. Вам необходимо записать имя вызывающего абонента, номер его телефона, имя человека, которому адресовано сообщение, и его суть. Даже если лицо, звонит, спешит, не стесняйтесь и при необходимости переспрашивайте непонятное для вас (правильное написание имени, названия организации; соответствующие цифры). Принимайте четкое, адекватное сообщение, это поможет человеку, которому оно передано, избежать недоразумений и быстрее ответить на звонок. Вы же, в свою очередь, проявите себя профессионалом.

Как говорить

Беседа по телефону должна быть возможности краткой. Отвечая на телефонный звонок, говорите четко, ясно, приятным голосом. Во время разговора следите за своей интонацией: она должна быть приветливой, ровной, вежливой, доброжелательной и уверенной. Не перебивайте собеседника, если на то нет веских причин. Это будет свидетельством, как о степени вашего профессионализма, так и внимательном, уважительном отношении к личности, которая звонит.

Следите за интонацией своего голоса. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: интонация — 86%, слова — 14%.

Во время разговора по телефону, что вы говорите, и то, как именно вы это говорите (интонация, тон вашего голоса), имеют особое значение, так как визуальные компоненты вашего профессионального имиджа (то, что видят ваши собеседники при личной встрече с вами) отсутствуют. Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону.

Назвав только свое имя и организацию, вы можете создать о себе впечатление как о заинтересованной, готовой к сотрудничеству, приветливой, или же, наоборот, равнодушной, холодной особе. Дальнейший разговор, как правило, будет развиваться на основе первого впечатления от ваших слов.

Стоит взять за правило относиться к тем, кто вам звонит, так, как вы относитесь к гостям в вашем офисе или дома. Таким образом вы добьетесь их уважения и доброжелательного отношения. Вежливость и предупредительность в отношении лиц, которые звонят, повысят как ваш профессиональный имидж, так и репутацию организации, в которой вы работаете.

Старайтесь, чтобы собеседник не чувствовал, что вы ограничены во времени, даже если оно и есть. С помощью небольшой практики, а также глубокого вдоха, вы можете создать впечатление, что имеете столько времени для беседы, сколько это необходимо. Если же вам позвонили в совершенно неподходящее время, спросите, можете ли вы перезвонить позже и назовите конкретное время.

Говорите медленно и ясно. Обращайте внимание на то, как вы произносите слова. Улыбнитесь, чтобы ваш голос звучал с достаточным оптимизмом.

Следите за тоном вашего голоса. Не шепчите, не кричите и не повышайте голоса.

Никогда не ешьте и не жуйте резинку, разговаривая по телефону. Если вы чувствуете, что сейчас чихнете или начнете кашлять, отвлекитесь и закройте рот или трубку рукой, а потом извинитесь.

Избегайте посторонних разговоров. Если телефон зазвенел во время вашего разговора с кем-то из присутствующих, прежде чем поднять трубку закончите то, что говорили, даже если это будет «Извините, пожалуйста». В том случае, когда во время телефонного разговора, вам необходимо прерваться, чтобы коротко переговорить с кем-то из присутствующих, извинитесь перед человеком, который позвонил. Если вам необходимо выяснить что-то у присутствующих в комнате для того, чтобы помочь человеку, который позвонил, спросите его, согласен ли он подождать, или скажите: «Я сейчас посмотрю /

проверю». Таким образом вы дадите ему понять, почему ваше внимание будет переключено на другое лицо.

Учитывайте возможность услышать собеседником посторонние звуки в помещении, из которого ведется разговор. По необходимости перейдите в более тихое место, закройте окно, выключите радио.

Не следует во время разговора без крайней необходимости печатать на компьютере, человек, который позвонил, может услышать звук и расценить его как проявление вашего невнимания и неуважения к нему.

Если на линии появились шумы или же разговор время от времени прерывается вследствие технических причин, предложите перезвонить. Более вежливым будет потратить время, чтобы избавиться от технических проблем (посторонних звуков), чем в течение всего разговора быть раздраженным и не сосредоточенным.

Не затягивайте разговор. Короткие разговоры берегут время, и ваши собеседники будут благодарны за это.

Когда звоним мы

Когда мы звоним по телефону, хорошими манерами, как и полезным для дела, будет попытка сделать разговор как можно более удобным и эффективным для лица, которому мы звоним. Для того, чтобы ваш звонок был максимально эффективным и беспроблемным, следует не забывать о следующем.

Телефонный разговор выступает как необходимое средство общения в деятельности любого учреждения, предприятия, организации. Искусство ведения деловых телефонных разговоров заключается в том, чтобы в минимально короткий отрезок речи сообщить все, что следует, и получить ответ. В деловых телефонных разговорах обязательны четкость и оперативность. Если была предварительная договоренность, звонить нужно в точно назначенное время.

Будьте организованным, подготовьтесь к разговору. Заранее отправьте по почте или факсу материалы, которые будете обсуждать. Таким образом вы сможете при необходимости во время разговора обращаться к ним вместе с вашим собеседником. Имейте все необходимые бумаги перед собой, а не в соседней комнате.

Продумайте, что вы собираетесь сказать, до того, как позвоните. Следует записать основные положения, которые вы собираетесь обговорить, и во время беседы отмечать, что было сказано.

Разделите вашу беседу на блоки и после каждого делайте паузу, достаточную для того, чтобы ваш собеседник мог ответить.

Извинитесь, если набрали чужой номер, или телефон соединил вас неправильно. Не бросайте молча трубку. Это не вежливо, причем современная техника позволяет выяснить, с какого номера был сделан звонок. Телефон мо-

гут определить и перезвонить вам, что в свою очередь может негативно сказаться как на вашей репутации, так и репутации вашей организации. Искренне извинитесь, как бы вас не раздражала ситуация. Чтобы не терять время, скажите: «Извините, очевидно, я набрал неправильный номер». Этого будет достаточно.

Прежде чем положить трубку, вы можете спросить, совпадает набранный вами номер с номером, который ответил. Возможно, в ваших записях допущена ошибка. Убедитесь, что вы не будете набирать неправильный номер второй раз. В заключение не забудьте попрощаться.

Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Четко представляйтесь. Если ответил секретарь (методист и т. п.), скажите: «Здравствуйте! Это практикант Леонид Шевчук из деканата РП. Могу ли я переговорить с преподавателем Добренко?» Представьтесь и лицу, с которым вас соединили.

Никогда не следует думать, что можно опустить представление в том случае, когда звоните человеку, с которым часто общаетесь по телефону. Невежливо заставлять собеседника догадываться, кто именно говорит, отвлекаясь при этом от сути разговора.

Спросите, имеет собеседник возможность переговорить с вами. Телефонный звонок без предварительной договоренности может быть таким же проявлением плохих манер, как и не запланированный визит в чужой офис. Вы можете сказать нечто вроде: «Роман, мне необходимо переговорить с тобой о следующей презентации. Думаю, это займет минут десять. Ты можешь сейчас говорить?»

Если вы оставляете сообщение с просьбой перезвонить вам, дайте номер телефона, а не говорите «Он знает». Это сэкономит время другого лица и будет проявлением уважения с вашей стороны. Укажите также наиболее удобное время для того, чтобы застать вас на месте, особенно, если вы планируете какое-то время быть вне офиса.

В соответствующей ситуации предупредите собеседника, что вашу беседу будет слушать третий человек, особенно, если вы используете спикерфон. Вы можете сказать: «Господин Гнатенко, вместе со мной в кабинете госпожа Орлова, руководитель отдела планирования, она готова ответить на все ваши возможные вопросы по этому поводу».

Помните, что первый звонок имеет преимущество и старайтесь не прерывать разговор, который вы ведете в этот момент, и не отвечать на другие вызовы.

Избегайте посторонних отвлечений. Не ведите параллельную беседу с присутствующими вместе с вами в комнате. Если вам необходимо на определенный короткий момент приостановить разговор, предупредите об этом чело-

века на линии. Можно сказать: «Простите, подождите меня минуту» / «Извините, я буду говорить с вами через одну минуту».

Если во время вашего разговора по телефону в кабинет зашел кто-то из коллег и не проявляет намерения выйти, даже увидев вас погруженным в беседу, сделайте паузу, извинитесь перед собеседником («Простите меня»), а потом вежливо, но твердо скажите гостю: «Я с удовольствием поговорю с Вами, как только закончу разговор».

В том случае, когда в вашем кабинете находится визитер, не поднимайте трубку телефона, кроме случая, когда вы ожидаете важный звонок. При этом не забудьте дать соответствующее объяснение гостю.

Следите за своей речью. Обращайтесь к собеседнику по имени, используя правильное название его должности или титула. Особое внимание уделяйте словам «Вы» / «ты», избегая замечаний типа: «Вы забыли», «Ты должен» и т. д. Лучше излагать свои замечания в форме вопроса: «Вы отправили мне отчет, который мы обсуждали?» Используйте выражения: «Я понимаю», «Да», «Понятно», чтобы поощрить собеседника к продолжению разговора. Старайтесь отвечать на сказанное в положительном тоне: «Буду рад заняться этим проектом».

Вовремя и адекватно завершайте разговор. Говорить по телефону слишком долго, это так же, как засидеться в гостях. Вы можете думать, что собеседник захвачен беседой, а на самом деле он уже давно раздраженно стучит пальцами по столу, ожидая малейшую паузу, чтобы тактично закончить разговор. Старайтесь почувствовать, когда разговор переходит за разумные пределы, и останавливайте себя.

Телефонный разговор первым заканчивает тот, кто позвонил. Однако этикет требует, чтобы мужчина опустил трубку после того, как ее опустит женщина, молодой человек не может прекратить разговор до того, как кончит говорить человек старше его по возрасту, а подчиненное лицо в служебном разговоре может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее. Иногда последние слова произносит тот, кто получил ответы на все свои вопросы, послужившие поводом для разговора. Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись. Не забывайте попрощаться с собеседником. Никогда не обрывайте резко телефонную беседу, скажите доброе слово: «Спасибо вам большое за ценную информацию»; «Благодарю вас за помощь»; «Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на наш разговор». «Спасибо, что вы позвонили. Мне было очень приятно поговорить с вами»; «Звоните, всегда рады вас слышать» или просто «До свидания».

ПРИМЕРЫ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ НА БОСРП

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА БЕЗОТРЫВНУЮ ОЗНАКОМИТЕЛЬНУЮ СЕКРЕТАРСКО-РЕФЕРЕНТСКУЮ ПРАКТИКУ СТУДЕНТКИ ХГУ «НУА»

ФИО, группа: БОЛОТОВА А. В., РП-11

Подразделение академии: деканат факультета БУ

1. Ознакомиться с «Методическими рекомендациями по БОСРП» и получить от руководителя практики консультации по прохождению БОСРП и оформлению всех необходимых документов.
2. Вести документацию практики (дневник, индивидуальный план), где отмечать ход выполнения работ в соответствии с календарным планом.
3. Изучить и описать в отчете структурно-организационную характеристику деканата факультета БУ университета, характеристику основных видов деятельности и кадровый состав деканата факультета БУ (структура, профессиональный состав и квалификация работников), основные задачи и обязанности сотрудников деканата факультета БУ.
4. Изучить характеристику делопроизводства деканата факультета БУ. Описать в отчете:
 - основные виды документов, создаваемых в деканате,
 - методы организации их хранения,
 - номенклатура дел деканата.
5. Ознакомиться с социально-коммуникативной деятельностью деканата факультета БУ (внешние и внутренние связи), ознакомиться с сотрудничеством деканата с подразделениями университета и другими организациями, СМИ, с документальным оформлением отношений.
6. Изучить и описать в отчете перечень аппаратных и программных средств, информационные технологии, которые используются в работе деканата.
7. Используя рекомендуемую литературу и интернет-источники, изучить и описать в отчете следующие вопросы:
 - история профессии секретаря;
 - обязанности и функции секретаря-референта;
 - должностная инструкция секретаря-референта;
 - требования к организации рабочего места секретаря-референта, руководителя;
 - эргономика и организация труда секретаря-референта;
 - деловые и личные черты секретаря;
 - требования к внешнему виду секретаря-референта;
 - культура поведения и общения, деловые контакты секретаря-референта.
8. По поручению заместителя декана заполнять «Журнал учета пропущенных занятий студентами факультета БУ», «Журнал регистрации дипломов», «Журнал регистрации входящих и исходящих документов», вычислять средний балл успеваемости студентов факультета

БУ (составить и оформить не менее 4-х документов). Приложить образцы документов к отчету.

9. По поручению заместителя декана осуществить поиск нужной информации в сети Интернет. Описать задание и методы его решения в отчете.

10. Осуществлять необходимые телефонные переговоры в деканате факультета БУ, принимать и передавать сообщения.

11. Осуществлять в деканате факультета БУ необходимую курьерскую и другие виды работ (помощь в подготовке мероприятий и т.п.).

12. Развить скорость печати слепым десятипальцевым методом до 90 символов в минуту на русском языке и до 60 символов в минуту на иностранном. Сдать в установленные сроки нормативы по слепому методу печати.

13. Оформить отчет о практике до 10.04.16, соблюдая все требования, приведенные в «Методических рекомендациях по БОСРП».

14. Оформить в соответствии с установленными требованиями дневник практики с отражением результатов контроля и оценки прохождения практики.

15. Подготовить доклад о результатах прохождения практики, сопровождаемый электронной мультимедийной презентацией.

16. Защитить отчет в установленное время перед комиссией университета.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА БЕЗОТРЫВНУЮ ОЗНАКОМИТЕЛЬНУЮ
СЕКРЕТАРСКО-РЕФЕРЕНТСКУЮ ПРАКТИКУ
СТУДЕНТКИ ХГУ «НУА»

ФИО, группа: ПИКАЛОВА А. В., РП-11

Подразделение академии: ЦНГИ

1. Ознакомиться с «Методическими рекомендациями по БОСРП» и получить от руководителя практики консультации по прохождению БОСРП и оформлению всех необходимых документов.

2. Вести документацию практики (дневник, индивидуальный план), где отмечать ход выполнения работ в соответствии с календарным планом.

3. Изучить и описать в отчете структурно-организационную характеристику ЦНГИ университета, характеристику основных видов деятельности и кадровый состав ЦНГИ (структура, профессиональный состав и квалификация работников), основные задачи и обязанности сотрудников ЦНГИ.

4. Изучить характеристику делопроизводства ЦНГИ. Описать в отчете:

- основные виды документов, создаваемых в ЦНГИ,
- методы организации их хранения,
- номенклатура дел ЦНГИ.

5. Ознакомиться с социально-коммуникативной деятельностью ЦНГИ (внешние и внутренние связи), ознакомиться с сотрудничеством ЦНГИ с подразделениями университета и другими организациями, СМИ, с документальным оформлением отношений.

6. Изучить и описать в отчете перечень аппаратных и программных средств, информационные технологии, которые используются в работе ЦНГИ.

7. Используя рекомендуемую литературу и интернет-источники, изучить и описать в отчете следующие вопросы:

- история профессии секретаря;
- обязанности и функции секретаря-референта;
- должностная инструкция секретаря-референта;
- требования к организации рабочего места секретаря-референта, руководителя;
- эргономика и организация труда секретаря-референта;
- деловые и личные черты секретаря;
- требования к внешнему виду секретаря-референта;
- культура поведения и общения, деловые контакты секретаря-референта.

8. По поручению руководителя практики осуществлять расстановку фонда литературы, работать с базой данных «Ирбис», работать с электронной библиотекой диссертаций РГД др. (составить и оформить не менее 4-х документов). Приложить образцы документов к отчету.

9. По поручению руководителя практики осуществить поиск нужной информации в сети Интернет. Описать задание и методы его решения в отчете.

10. Осуществлять необходимые телефонные переговоры в ЦНГИ, принимать и передавать сообщения.

11. Осуществлять в ЦНГИ необходимую курьерскую и другие виды работ (помощь в подготовке мероприятий и т.п.).

12. Развить скорость печати слепым десятипальцевым методом до 90 символов в минуту на русском языке и до 60 символов в минуту на иностранном. Сдать в установленные сроки нормативы по слепому методу печати.

13. Оформить отчет о практике до 10.04.16, соблюдая все требования, приведенные в «Методических рекомендациях по БОСРП».

14. Оформить в соответствии с установленными требованиями дневник практики с отражением результатов контроля и оценки прохождения практики.

15. Подготовить доклад о результатах прохождения практики, сопровождаемый электронной мультимедийной презентацией.

16. Защитить отчет в установленное время перед комиссией университета.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА БЕЗОТРЫВНУЮ ОЗНАКОМИТЕЛЬНУЮ СЕКРЕТАРСКО-РЕФЕРЕНТСКУЮ ПРАКТИКУ СТУДЕНТКИ ХГУ «НУА»

ФИО, группа: ЛЫСЮК М. Е., РП-11

Подразделение академии: Отдел НИР

1. Ознакомиться с «Методическими рекомендациями по БОСРП» и получить от руководителя практики консультации по прохождению БОСРП и оформлению всех необходимых документов.

2. Вести документацию практики (дневник, индивидуальный план), где отмечать ход выполнения работ в соответствии с календарным планом.

3. Изучить и описать в отчете структурно-организационную характеристику отдела НИР университета, характеристику основных видов деятельности и кадровый состав отдела

НИР (структура, профессиональный состав и квалификация работников), основные задачи и обязанности сотрудников отдела НИР.

4. Изучить характеристику делопроизводства отдела НИР. Описать в отчете:

- основные виды документов, создаваемых в отделе НИР,
- методы организации их хранения,
- номенклатура дел отдела НИР.

5. Ознакомиться с социально-коммуникативной деятельностью отдела НИР (внешние и внутренние связи), ознакомиться с сотрудничеством отдела НИР с подразделениями университета и другими организациями, СМИ, с документальным оформлением отношений.

6. Изучить и описать в отчете перечень аппаратных и программных средств, информационных технологии, которые используются в работе отдела НИР.

7. Используя рекомендуемую литературу и интернет-источники, изучить и описать в отчете следующие вопросы:

- история профессии секретаря;
- обязанности и функции секретаря-референта;
- должностная инструкция секретаря-референта;
- требования к организации рабочего места секретаря-референта, руководителя;
- эргономика и организация труда секретаря-референта;
- деловые и личные черты секретаря;
- требования к внешнему виду секретаря-референта;
- культура поведения и общения, деловые контакты секретаря-референта.

8. По поручению руководителя практики оформлять дела аспирантов согласно образцу, осуществлять проверку документации аспирантских дел, форматировать протоколы Ученого Совета академии др. (составить и оформить не менее 4-х документов). Приложить образцы документов к отчету.

9. По поручению руководителя практики осуществить поиск нужной информации в сети Интернет. Описать задание и методы его решения в отчете.

10. Осуществлять необходимые телефонные переговоры в отделе НИР, принимать и передавать сообщения.

11. Осуществлять в отделе НИР необходимую курьерскую и другие виды работ (помощь в подготовке мероприятий и т.п.).

12. Развить скорость печати слепым десятипальцевым методом до 100 символов в минуту на русском языке и до 60 символов в минуту на иностранном. Сдать в установленные сроки нормативы по слепому методу печати.

13. Оформить отчет о практике до 10.04.16, соблюдая все требования, приведенные в «Методических рекомендациях по БОСРП».

14. Оформить в соответствии с установленными требованиями дневник практики с отражением результатов контроля и оценки прохождения практики.

15. Подготовить доклад о результатах прохождения практики, сопровождаемый электронной мультимедийной презентацией.

16. Защитить отчет в установленное время перед комиссией университета.

Навчальне видання

Кірвас Віктор Андрійович
Ситнікова Поліна Едуардівна,

БЕЗВІДРИВНА ОЗНАЙОМЛЮВАЛЬНА СЕКРЕТАРСЬКО-РЕФЕРЕНТСЬКА ПРАКТИКА

Методичні рекомендації
для студентів I курсу факультету «Референт-перекладач»,
які навчаються за спеціальністю – Філологія
(російською мовою)

В авторській редакції
Комп'ютерний набір *В. А. Кірвас*

Підписано до друку 15.12.2015. Формат
60×84/16. Папір офсетний. Гарнітура «Таймс».
Ум. друк. арк. 1,86. Обл.-вид. арк. 1,47.
Тираж 300 пр. Зам. №

План 2015/16 уч. р. поз. № 3 у переліку робіт кафедри

Видавництво
Народної української академії
Свідоцтво № 1153 від 16.12.2002.

Надруковано у видавництві
Народної української академії

Україна, 61000, Харків, МСП, вул. Лермонтовська, 27.