Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Технологический колледж им.Н.Д.Кузнецова»

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора по УПР
_____Л.А.Вьюшкова
«01» 09 2016 г.

План работы кружка
«Секретарское дело»

Самара
2016

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТК им.Н.Д.Кузнецова»

Разработчики:

Румянцева Е.А., преподаватель, руководитель кружка

Рассмотрено на заседании ПЦК общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Председатель ПЦК общих гуманитарных
и социально экономических дисциплин
_____ Е.А.Румянцева
Протокол № 1 от 01.09.2016

Одобрено методическим советом ГБПОУ «ТК им.Н.Д.Кузнецова»
Председатель методического совета_____
_____А.В.Богданаш
Протокол № 1 от 01.09.2016

2

Пояснительная записка.

Актуальность. Управление организацией на сегодняшний день невозможно без помощи вспомогательных работников, таких как секретари. Секретарь сегодня – это «лицо фирмы», человек, которого мы первым встречаем в приемной руководителя, и тот, от чьей внимательности и грамотности зависит правильность подготовки документной информации, а значит, зависит общий исход дела.

Секретарь сегодня одна из самых востребованных профессий на рынке труда, но далеко не самая престижная. Студенты, поступившие на обучение, часто сомневаются в правильности своего выбора, так как ориентируются на средства массовой информации, которые продвигают другие более высокооплачиваемые и престижные профессии. Задача кружка – закрепить профессиональный выбор студента и мотивировать его на дальнейшую работу по выбранной профессии и сформировать желание развиваться в выбранном направлении.

Новизна программы состоит в том, что студенты изучают современные особенности профессии, те ее стороны, о которых ходит много слухов и избитых клише. Участники кружка разбирают реальные ситуации из жизни и учатся применять различные приемы выхода из затруднительных положений.

Работа кружка спланирована таким образом, чтобы часть материала позволяла углубить знания, полученные на уроках, а другая часть – не дублировала учебный материал, а ориентировалась на практическую деятельность и решение ситуационных задач.

Методика проведения кружковой работы строится на тематическом разнообразии, привлечении жизненного опыта студентов.

Кружковая работа является частью образовательной и воспитательной деятельности в ГБПОУ «ТК им.Н.Д.Кузнецова». Деятельность кружка направлена на организацию досуга студентов, повышение их образовательного уровня, развития компетенций согласно требованиям ФГОС.

Занятия проводятся 1 раз в неделю.

Количество часов: 36 часов.

Участники кружка: студенты, обучающиеся по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», по профессии 21299 «Делопроизводство».

Программа кружка может быть применена для работы со студентами любой специальности, заинтересованными в изучении секретарского дела, а также среди школьников старших классов. Программа ориентирована на молодых людей в возрасте от 15 до 19 лет.

Программа способствует:

- развитию разносторонней личности подростка, воспитание воли и характера;
- помощи в его самоопределении, самовоспитании и самоутверждению в жизни;
- обучению практическим навыкам в работе секретаря.

Цель:

- достижение студентами соответствующего образовательного уровня;
- создание основы для осознанного выбора своей будущей профессии.

Задачи:

Обучающие.

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.

Развивающие.

- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора.

Воспитательные.

- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- выявление склонностей и интересов студентов;
- воспитание гармоничной личности;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками

знаний.

Принципы, лежащие в основе программы:

- доступность (простота, соответствие возрастным и индивидуальным особенностям);
- наглядность (иллюстративность, наличие дидактических материалов). “Чем более органов наших чувств принимает участие в восприятии какого-нибудь впечатления или группы впечатлений, тем прочнее ложатся эти впечатления в нашу механическую, нервную память, вернее сохраняются ею и легче, потом вспоминаются” (К.Д. Ушинский);
- демократичность и гуманизм (взаимодействие педагога и ребенка в социуме, реализация собственных творческих потребностей);
- научность (обоснованность, наличие методологической базы и теоретической основы).

Участники кружка принимают участие в различных видах деятельности.

1. Студенты собирают информацию и получают новые знания во время кружковых занятий.
2. Студенты занимаются подготовкой мероприятий по актуальным вопросам, затрагивающим работу секретаря. Тематические встречи проводятся в виде «круглых столов», деловых игр, презентаций проектов и пр. Данная формы работы дает возможность студентам развивать навыки самостоятельной исследовательской работы, выступления на публике, позволяет принимать активное участие в обсуждениях, высказывать свою точку зрения, что способствует повышению интереса к обучению и расширению кругозора.
3. Участники кружка принимают участие в различных конкурсах по профессиональной тематике.

Результаты обучения.

Перечень знаний и умений, формируемых у обучающихся:

студенты должны **знать:**

- историю развития секретарского дела

- содержание современной нормативно-правовой базы в сфере документационного обеспечения управления и архивоведения

- этику и психологию секретаря

- деловой этикет в работе секретаря

студенты должны **уметь:**

- работать с информацией (в печатной литературе и сети интернет)

- выступать на публике

- готовить доклады, сообщения, рефераты и пр.

- применять на практике правила этикета и знания психологии

Оценка достижения результатов.

студенты должны **знать:** - историю развития секретарского дела - содержание современной нормативно-правовой базы в сфере документационного обеспечения управления и архивоведения - этику и психологию секретаря - деловой этикет в работе секретаря	Применяет полученные знания в беседах, при защите проекта, решении ситуационных задач, в круглых столах, на практических занятиях.
студенты должны **уметь:** - работать с информацией (в печатной литературе и сети интернет) - выступать на публике - готовить доклады, сообщения, рефераты и пр. - применять на практике правила этикета и знания психологии	Студенты умеют подбирать и систематизировать информацию, представлять ее в виде письменных и устных докладов, сообщениях, рефератов, электронных презентациях. Применяют на практических занятиях и при решении ситуационных задач правила этикета и знания психологии.

Проблематика кружковой работы:

- История секретарского дела.

- Психология общения.

- Деловой этикет.

- Корпоративная культура.

Программа является авторской разработкой.

Тематическое планирование.

Номер занятия	Тема занятия	Форма проведения	Кол-во часов
1	Вводное занятие.	Беседа	1
2	Правила подготовки рефератов, докладов.	Практическое занятие	1
3	Правила выступления на публике.	Практическое занятие	1
4	Нормативная база в работе секретаря.	Практическое занятие	1
5	История появления профессии секретарь.	Круглый стол	1
6	Секретари на Руси.	Круглый стол	1
7	Развитие профессии секретаря в мире.	Круглый стол	1
8	Современные секретари: виды.	Презентация проекта	1
9	Современные секретари: возможности карьерного роста.	Круглый стол	1
10	Секретарь и образование.	Круглый стол	1
11	Мифы о секретарях.	Беседа	1
12	Личностные качества секретаря.	Презентация проекта	1
13	Внешний вид секретаря.	Круглый стол с элементами практического занятия	1
14	Вербальное общение в работе секретаря.	Практическое занятие	1
15	Невербальной общение в работе	Практическое занятие	1

	секретаря.		
16	Правила общения секретаря и посетителей.	Практическое занятие	1
17	Секретарь и руководитель: аспекты взаимодействия.	Круглый стол	1
18	Личный помощник и семья руководителя.	Круглый стол	1
19	Телефонный этикет в работе секретаря.	Практическое занятие	1
20	Аксессуары в работе секретаря.	Презентация проекта	1
21	Визитная карточка в деловой жизни.	Практическое занятие	1
22	Канцелярские принадлежности в работе секретаря.	Презентация проекта	1
23	Интернет в работе секретаря.	Практическое занятие	1
24	Документы в работе секретаря.	Практическое занятие	1
25	Офисная техника в работе секретаря.	Практическое занятие	1
26	Организация офиса.	Круглый стол	1
27	Профессиональное здоровье секретаря.	Круглый стол с элементами практического занятия	1
28	Рабочий день секретаря.	Круглый стол	1
29	Иностранные партнеры и секретарь.	Круглый стол	1
30	Работа секретарей за рубежом.	Круглый стол	1
31	Известные секретари.	Презентация проекта	1
32	Командировки в работе секретаря.	Круглый стол	1

33	Что такое корпоративный стиль?	Презентация проекта	1
34	Корпоративные стили известных компаний.	Презентация проекта	1
35	Правила поддержания и соответствия корпоративному стилю в работе секретаря.	Круглый стол с элементами практического занятия	1
36	Итоговое занятие.	Беседа	1

Содержание тем.

1. Вводное занятие.

Цель: знакомство с участниками кружка, установление целей и задач работы.

Задачи:

- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- выявление склонностей и интересов студентов.

Форма проведения: беседа.

Оборудование и материалы: тесты, мяч.

Ход занятия:

Приветствие, знакомство с использованием приема «Бросание мяча» (Приложение 1).

Определение целей и задач кружковой работы, график проведения занятий.

Тестирование «Выбери дерево» (Приложение 2)

Тестирование «Кем работать?» (Приложение 3)

Обсуждение итогов.

2. Правила подготовки рефератов, докладов.

Цель: научиться готовить доклад, реферат.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие интеллекта и кругозора;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, принтер, бумага.

Ход занятия:

Приветствие.

Определение реферата, доклада, сообщения.

Реферат – это краткое изложение содержания книги, статьи и т. п., а также

доклад с таким изложением.

Доклад - Публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение на определённую тему.

Сообщение – это то, что сообщается, известие, новость.

Особенности подготовки и сбора информации. Деление на части: вводная, основная, заключительная. Технические требования к оформлению. (Приложение 4)

Практическая работа: подготовка доклада по одной из тем «Офисный планктон», «Кто такие белые воротнички?», «Кто такие синие воротнички?».

Заслушивание и проверка докладов.

Обсуждение.

3. Правила выступления на публике.

Цель: научиться готовить публичное выступление.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие коммуникативных способностей;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, принтер, бумага.

Ход занятия:

Приветствие.

Правила выступления на публике (Приложение 5)

Практическая работа: подготовить устное выступление на тему «Почему я выбрал эту профессию?»

Обсуждение.

4. Нормативная база в работе секретаря.

Цель: научиться готовить публичное выступление.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, Гарант, Консультант Плюс.

Ход занятия:

Приветствие.

Работа с пройденным на уроках материалом.

Знакомство и повторение нормативной документации.

Составление перечня нормативных документов в работе секретаря.

Обсуждение возможностей современных информационно-правовых систем и правил работы с ними.

Практическая работа: знакомство с нормативным документом по выбору обучающегося в системе Гарант / Консультант Плюс. (Документы на выбор: должностная инструкция секретаря, ГОСТ Р 6.30-2003, Конституция РФ, Трудовой кодекс РФ).

Подведение итогов. Обсуждение удобства работы с системами, понятность интерфейса и пр.

5. История появления профессии секретарь.

Цель: изучение вопросов становления профессии секретарь.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://dic.academic.ru/dic.nsf/business/15989

http://www.molomo.ru/myth/secretary.html

http://sekretar-eps.ru/?page_id=46

http://www.alphaedu.ru/articles/catthreearticles71.html

http://cde.osu.ru/demoversion/course139/3_1.html

http://prof.sadu-kz.com/prof/secretary.html

https://ru.wikipedia.org/wiki/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие. Организация круглого стола. Выступление участников круглого стола с докладами и сообщениями по следующей тематике:

1.Понятие секретарь.

2.Появление первых секретарей и их обязанности.

Заслушивание выступающих. Обсуждение. Подведение итогов.

6. Секретари на Руси.

Цель: изучение вопросов становления профессии секретарь.

Задачи:

- закрепление знаний полученных на уроках;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;

- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.grandars.ru/college/pravovedenie/istoriya-deloproizvodstva.html

http://eokd.tolgas.ru/euk/dou/2.htm

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие. Организация круглого стола. Выступление участников круглого стола с докладами и сообщениями по следующей тематике:

1.Секретарь в системе дьяческого, коллежского, министерского делопроизводства.

2.Секретарь в советское время.

3.Современный секретарь.

Заслушивание выступающих. Обсуждение. Подведение итогов.

7. Развитие профессии секретаря в мире.

Цель: изучение вопросов становления профессии секретарь.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;

- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;

- развитие интеллекта и кругозора;

- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.komus.org/info/articles/1760/

http://www.aif.ru/dontknows/about/1153124

http://finparty.ru/opinions/95333/

https://weekend.rambler.ru/food/kak-ustroiena-kultura-biznies-lanchiei-v-raznykh-stranakh-mira-2015-08-26/

http://www.bbc.com/russian/business/2015/01/150122_vert_cap_worst_countries_for_sacking

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие. Организация круглого стола. Выступление участников круглого стола с докладами и сообщениями по следующей тематике:

1. Секретарь в различных странах мира: обязанности ,зарплата, статус.

2.Особенности работы секретарей в разных странах.

Заслушивание выступающих. Обсуждение. Подведение итогов.

8. Современные секретари: виды.

Цель: изучение видов должностей современных секретарей.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;

- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: презентация проекта.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты делятся на группы 4-5 человек. Группы готовят электронные презентации, стенгазеты, брошюры, листовки, письменные доклады и сообщения по тематике занятия. Формируют папку проекта «Современные секретари: виды» (наполнение папки - по своему усмотрению). Каждая группа готовит выступление – презентацию проекта.

Источник для подготовки:

http://www.kaus-sekretar.ru/employer/types/

http://secretarissa.ru/stati/chem-zanimaetsya-sekretar/

http://www.aup.ru/docs/d2/ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Представление и защита проектов.

Тематика проекта:

Секретарь. Помощник руководителя. Секретарь-машинистка. Секретарь незрячего специалиста. Секретарь руководителя. Секретарь коллегиального органа. Секретарь на ресепшен. Секретарь на телефоне. Секретарь-референт. Личный секретарь.

Подведение итогов.

9. Современные секретари: возможности карьерного роста.

Цель: изучение возможностей карьерного роста секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

https://www.superjob.ru/community/assistant/43204/

https://www.profiz.ru/sr/1_2003/1489/

https://www.kleo.ru/items/career/sekretar.shtml

https://www.rabota.ru/soiskateljam/tehniki/kem_esche_mozhet_rabotat_sekretar_.html

https://www.zarplata.ru/articles

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие. Организация круглого стола. Выступление участников круглого стола с докладами и сообщениями по следующей тематике:

1. Образование секретаря.
2. Возможности карьерного роста.
3.Переход в смежные профессии.

Заслушивание выступающих. Обсуждение. Подведение итогов.

10. Секретарь и образование.

Цель: изучение возможностей получения образования для секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://ucheba54.ru/articles/article-60.html

https://www.ucheba.ru/prof/260

https://moeobrazovanie.ru/specialities_ssuz/sekretar.html

http://www.edu-samara.ru/237.php

http://konto-samara.ru/kursy-sekretarskoe-delo-i-deloproizvodstvo.htm

https://www.b-seminar.ru/po-professiyam/sekretar/

http://www.smrgaki.ru/inst_iikt/iikt_dokumentoved.html СГАКИ, документоведение

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие. Организация круглого стола. Выступление участников круглого стола с докладами и сообщениями по следующей тематике:

1. Уровни образования секретаря.
2.Дополнительное образование.
3.Самообразование.
4.Дистанционное обучение.
5.Тренинги, курсы, семинары.
6.Образование секретаря в г.Самара.

Заслушивание выступающих. Обсуждение. Подведение итогов.

11.Мифы о секретарях.

Цель: обсуждение мифов о современных секретарях, их появление и развенчание.

Задачи:

- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: беседа.

Оборудование и материалы: статьи, интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Ход занятия:

Приветствие.

Составление перечня мифов и клише о секретарях: их возникновение и способы их развенчания. (Приложение 6)

Обыгрывание их в кино и телевидении. Просмотр эпизода из фильма «Служебный роман» («Хорошие сапоги, надо брать!»).

Обсуждение эпизода.

Подведение итогов.

12. Личностные качества секретаря.

Цель: обсуждение личных качеств современного секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- воспитание гармоничной личности;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: презентация проекта.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты делятся на группы 4-5 человек. Группы готовят электронные презентации, стенгазеты, брошюры, листовки, письменные доклады и сообщения по тематике занятия. Формируют папку проекта «Личностные качества секретаря» (наполнение папки - по своему усмотрению). Каждая группа готовит выступление – презентацию проекта.

Источник для подготовки:

http://globalteka.ru/order/12539.html

https://www.sekretariat.ru/article/91259-lichnostno-i-professionalno-vajnye-kachestva-sekretarya-ofis-menedjera-i-pomoshchnika

http://alamararita.blogspot.ru/2013/03/blog-post_3555.html

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Представление и защита проектов.

Тематика проекта:

Личностные качества. Характер. Темперамент. Особенности психологии мужчин и женщин.

Подведение итогов.

13. Внешний вид секретаря.

Цель: изучить правила внешнего вида секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: круглый стол с элементами практического занятия.

Оборудование и материалы: иллюстрации секретарей, элементы одежды и аксессуары, компьютер, проектор, интерактивная доска.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1.Понятие имиджа.

2.Имидж современного секретаря: внешний вид, этикет, аксессуары, общение, умение расположить к себе. (Приложение 7)

Просмотр презентации иллюстраций на тему занятия. Обсуждение.

Практическая работа: создать образ секретаря из представленных элементов одежды и аксессуаров.

Обсуждение.

14.Вербальное общение в работе секретаря.

Цель: изучить правила вербального общения.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие коммуникативных способностей;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Ход занятия:

Приветствие.

Обсуждение правил вербального общения. Речь: темп, интонация, грамотность, тембр. Коммуникативные барьеры общения. (Приложение 8)

Практическая работа: подготовьте устную речь, с помощью которой 1) вы успокоите раздраженного посетителя 2) убедите сотрудника в том, что отчет необходимо переделать.

Обсуждение.

15.Невербальное общение в работе секретаря.

Цель: изучить правила невербального общения.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие коммуникативных способностей;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Ход занятия:

Приветствие.

Обсуждение правил невербального общения. «Чтение» внешнего вида. Позы, жесты. Мимика, взгляд. (Приложение 9)

Практическая работа: «прочитайте» внешний вид человека. Что вы можете сказать об этих фото? (Приложение 10)

Обсуждение.

16.Правила общения секретаря и посетителей.

Цель: изучить правила общения секретаря и посетителя.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- развитие коммуникативных способностей;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Ход занятия:

Приветствие.

Обсуждение правил общения. Установление контакта. Поддержание контакта. Подстраивание под клиента. Завершение контакта. (приложение 11)

Практическая работа: разыграйте сценки:

1) встреча секретарем важного гостя

2) приглашение посетителя подождать опаздывающего руководителя

3) секретарь должен завершить встречу с назойливым посетителем, который никак не желает уходить.

Обсуждение.

17.Секретарь и руководитель: аспекты взаимодействия.

Цель: изучить аспекты взаимодействия секретаря и руководителя.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.ti-luchshaya.narod.ru/rabota/domagili.html

http://www.agentstvosv.ru/articles/neformalnie_otnoshenija_sekretarja_i_rukovoditelja__mifi_i_realnost/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Психологическая совместимость. Установление взаимодействия.

2.«Половой» вопрос. Сексуальные домогательства на работе.

Обсуждение.

18.Личный помощник и семья руководителя.

Цель: изучить особенностей взаимодействия секретаря и семьи руководителя.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: круглый стол .

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.sekretarskoe-delo.ru/index.php?id=1766

http://www.kaus-sekretar.ru/consulting/articles/material/26/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Соблюдение личной тайны. Конфиденциальность личной информации.

2.Установление контактов с близким окружением руководителя.

Обсуждение.

19.Телефонный этикет в работе секретаря.

Цель: научиться применять правила телефонного этикета.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;

- развитие интеллекта и кругозора.
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска, телефон.

Ход занятия:

Приветствие.

Сформулировать правила телефонного общения. Клише при разговоре по телефону. Общение по мобильному телефону. Личные беседы в рабочее время.

Практическая работа: деловая игра «Телефонный этикет»

1) задача: дозвониться до организации-партнера и договориться о телефонных переговорах руководителей

2) секретарь снимает трубку, но плохо слышит абонента из-за помех на линии. Действия секретаря.

3) секретарь общается с абонентом, который в процессе разговора начинает ее оскорблять.

Обсуждение.

20.Аксессуары в работе секретаря.

Цель: изучение видов аксессуаров в работе секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: презентация проекта.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска,

проектор.

Предварительная подготовка: студенты делятся на группы 4-5 человек. Группы готовят электронные презентации, стенгазеты, брошюры, листовки, письменные доклады и сообщения по тематике занятия. Формируют папку проекта «Аксессуары - помощники для работы секретаря» (наполнение папки - по своему усмотрению). Каждая группа готовит выступление – презентацию проекта.

Источник для подготовки:

http://love2work.ru/articles/10-sposobov-ukrasit-svoe-rabochee-mesto

https://www.houzz.ru/ideabooks/54062166/list/net-net-i-eshche-raz-net-zapretnye-obaekty-dlya-rabochego-stola

http://planet-today.ru/stati/zhizn/istorii-iz-zhizni/item/19393-kakie-kantstovary-nuzhny-v-ofis

https://www.komus.ru/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Представление и защита проектов.

Тематика проекта:

Канцелярские принадлежности, органайзеры, папки, портфели, телефон, украшение рабочего места.

Подведение итогов.

21.Визитная карточка в деловой жизни.

Цель: научиться пользоваться визитными карточками.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.

- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора.
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска, визитные карточки.

Ход занятия:

Приветствие.

Обсуждение: Виды визитных карточек. Оформление визитных карточек. Правила вручения и приема.

Практическая работа: 1) подготовка макета визитной карточки.

2) разыграть сценку «Вручение визитной карточки гостю на конференции»

Обсуждение.

22.Канцелярские принадлежности в работе секретаря.

Цель: изучение видов аксессуаров в работе секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: презентация проекта.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты делятся на группы 4-5 человек. Группы готовят электронные презентации, стенгазеты, брошюры, листовки,

письменные доклады и сообщения по тематике занятия. Формируют папку проекта «Канцелярские принадлежности в работе секретаря» (наполнение папки - по своему усмотрению). Каждая группа готовит выступление – презентацию проекта.

Источник для подготовки:

http://www.torgbox.com/kanctovary-v-sovremennoj-ofisnoj-zhizni/

https://www.profiz.ru/sr/9_2004/1528/

http://planet-today.ru/stati/zhizn/istorii-iz-zhizni/item/19393-kakie-kantstovary-nuzhny-v-ofis

https://www.komus.ru/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Представление и защита проектов.

Тематика проекта:

Виды канцтоваров. Качество, внешний вид, особенности выбора.

Подведение итогов.

23.Интернет в работе секретаря.

Цель: научиться пользоваться электронными ресурсами для решения рабочих задач.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора.
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Ход занятия:

Приветствие.

Электронная почта. Конференции. Профессиональные сайты. Социальные сети. Поиск информации. Электронные услуги.

Практическая работа: 1) подготовка и пересылка электронного письма. 2) Сделать подборку из 3-5 профессиональных сайтов и дать их краткую характеристику 3) Изучить возможности он-лайн заказа билетов. 4) Изучить сайт Госуслуги.

Обсуждение.

24.Документы в работе секретаря.

Цель: научиться работать с основными видами документации.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие интеллекта и кругозора.
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска, образцы документов.

Ход занятия:

Приветствие.

Виды документов. Особенности работы с разными видами документации. Оформление документов.

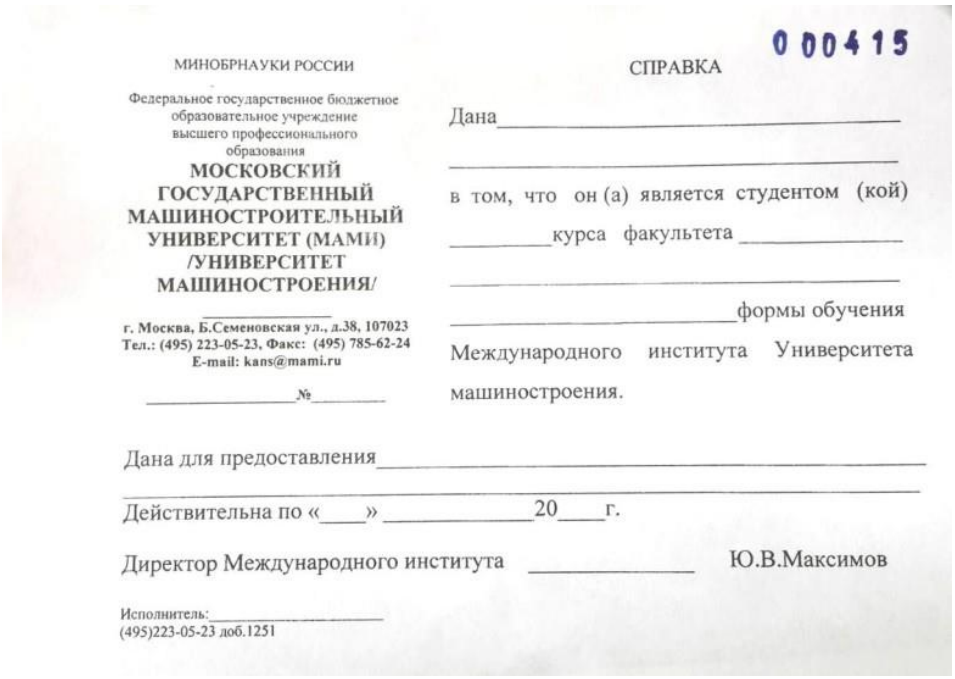
Практическая работа:

1) Заполнить таблицу согласно имеющимся знаниям, полученным на уроках.

№ п/п	Наименование вида документа	Назначение документа

2) Подготовить письмо на ПК на свободную тему.

3) Заполнить справку.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (МАМИ) /УНИВЕРСИТЕТ МАШИНОСТРОЕНИЯ/

г. Москва, Б.Семеновская ул., д.38, 107023
Тел.: (495) 223-05-23, Факс: (495) 785-62-24
E-mail: kans@mami.ru

_____№_____

0 00415

СПРАВКА

Дана_____

_____

в том, что он (а) является студентом (кой)

_____курса факультета _____

_____

_____формы обучения

Международного института Университета машиностроения.

Дана для предоставления_____

_____

Действительна по «____» _____20____г.

Директор Международного института _____ Ю.В.Максимов

Исполнитель:_____
(495)223-05-23 доб.1251

Обсуждение.

25.Офисная техника в работе секретаря.

Цель: научиться работать с основными видами техники.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках.
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие интеллекта и кругозора.
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: практическое занятие.

Оборудование и материалы: ламинатор, брошюратор, компьютер, принтер, интернет, бумага, пружины для брошюровальной машины, пленка для ламинирования.

Ход занятия:

Приветствие.

Виды офисной техники. Правила выбора. Особенности работы. Техника безопасности.

Практическая работа:

1) На ПК создать документ из 3-4 страниц (фото, иллюстрации, реферат по выбору). Распечатать.

2) Заламинировать полученный документ.

3) Сброшюровать заламинированные листы.

Просмотр образцов, обсуждение.

26.Организация офиса.

Цель: изучить особенности организации офисного пространства.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.mires.su/company_image

http://www.mainjob.ru/publications/?view=4636

https://www.e-reading.club/chapter.php/72818/6/Engovatova_-_500_sovetov_sekretaryu.html

http://eclib.net/1/10.html

https://studme.org/1924070113856/bzhd/organizatsiya_rabochih_mest

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Организация рабочего места: рабочий стол и принадлежности.
2. Организация приемной: расстановка мебели, аксессуары, цветовое решение.
3. Нестандартные приемы организации офисного пространства.

Обсуждение.

27.Профессиональное здоровье секретаря.

Цель: изучить правила поддержания профессионального здоровья.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: круглый стол с элементами практического занятия.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.mires.su/company_image

http://www.mainjob.ru/publications/?view=4636

https://www.e-reading.club/chapter.php/72818/6/Engovatova_-_500_sovetov_sekretaryu.html

http://eclib.net/1/10.html

https://studme.org/1924070113856/bzhd/organizatsiya_rabochih_mest

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Техника безопасности.

2. Санитарно-гигиенические правила.

3. Питание на рабочем месте.

4. Офисная гимнастика.

Практическая работа:

1) выполнить профессиональную гимнастику (Приложение 12)

2) составить меню на один рабочий день.

Обсуждение.

28.Рабочий день секретаря.

Цель: изучить особенности планирования рабочего дня секретаря.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;

- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;

- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации,

устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://sekretar-eps.ru/?page_id=370

https://www.profiz.ru/sr/8_2012/planiruem_vremya/

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/b9ff16dfa24d64dc0d98e10210863c9e99d28ad8/

https://www.profiz.ru/sr/2_2015/planiruem/

http://kochetkov.wenzi.ru/lesson/urok24.html

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Нормированный и ненормированный рабочий день.

2. Трудовой кодекс РФ.

3. Планирование дня.

4.Согласование рабочего дня секретаря и руководителя.

Обсуждение.

29.Иностранные партнеры и секретарь.

Цель: изучить особенности работы с иностранными партнерами.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками

знаний.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.cfin.ru/management/people/culture/business_etiquette.shtml

https://www.e-reading.club/chapter.php/72818/23/Engovatova_-_500_sovetov_sekretaryu.html

https://www.sekretariat.ru/question/210276-kak-organizovat-delovuyu-vstrechu-s-inostrannym-partnerom

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Знание иностранных языков.

2. Этикет разных стран.

Обсуждение.

30.Работа секретарей за рубежом.

Цель: изучить особенности работы в загранкомандировках.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;

- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;

- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

https://www.pro-personal.ru/article/1083886-qqe-m12-komandirovka-slognie-sityacii

https://www.profiz.ru/sr/3_2015/komandirovki_nov/

https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0ahUKEwizy5WPq9bUAhUDOJoKHfpKAIwQFgg5MAQ&url=http%3A%2F%2Fportal.tpu.ru%3A7777%2FSHARED%2Fe%2FEROGOTNEVA%2FUD%2Foso%2FOSO%2Fbusinesstrip.ppt&usg=AFQjCNEI0tHOF3ynGd-w_MUInVk8k9ZTEQ

https://www.profiz.ru/kr/5_2016/zagrankom_prikaz/

http://www.cfin.ru/management/people/culture/business_etiquette.shtml

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Загранкомандировки.

2. Работа в международных компаниях.

3. Трудности адаптации.

Обсуждение.

31.Известные секретари.

Цель: обзор биографий известных секретарей.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний;
- развитие интеллекта и кругозора;
- развитие коммуникативных способностей.

Форма проведения: презентация проекта.

Оборудование и материалы: интернет, компьютер, интерактивная доска, проектор.

Предварительная подготовка: студенты делятся на группы 4-5 человек. Группы готовят электронные презентации, стенгазеты, брошюры, листовки, письменные доклады и сообщения по тематике занятия. Формируют папку проекта «Известные секретари.» (наполнение папки - по своему усмотрению). Каждая группа готовит выступление – презентацию проекта.

Источник для подготовки:

https://www.kommersant.ru/doc/1231832

http://www.profmedia.by/pub/sec/art/52098/

https://prezi.com/8potuw1nikej/presentation/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Представление и защита проектов.

Тематика проекта:

Секретари известных людей: секретарь Путина В.В. – Марина Ентальцева, секретарь О.Дерипаски - Гульжан Молдажанова, Джоан Роулинг, мисс мира Чжан Цзылинь и пр.

Подведение итогов.

32.Командировки в работе секретаря.

Цель: изучить особенности подготовки командировки.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

https://www.sekretariat.ru/article/210753-podgotovka-komandirovok-rukovoditelya-chto-vhodit-v-obyazannosti-sekretarya

http://www.menjournal.ru/karyera/syekryeti-uspyeha/komandirovka-i-problemi-svyazannie-s-ney/

http://www.delovodstvo.ru/34.htm

http://www.bibliotekar.ru/biznes-60/41.htm

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Особенности оформления командировки.

2. Проживание, питание и работа во время командировки.

3. Трудности адаптации.

Обсуждение.

33.Что такое корпоративный стиль?

Цель: познакомиться с понятием корпоративного стиля.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_f/corporate_identity/

http://www.connectdesign.ru/firm_style/firm_style.shtml

http://logobrand.ru/opredelenie-firmenii-stil.php

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Понятие корпоративного стиля.

2. Виды корпоративных стилей.

3. Направления работы по корпоративному управлению.

Обсуждение.

34.Корпоративные стили известных компаний.

Цель: познакомиться с корпоративными стилями известных компаний.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: круглый стол.

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска.

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://modulix.ru/netcat_files/userfiles/usligi/sberbank.pdf

https://corp.megafon.ru/download/~federal/firm_style/megafon_brendbook_v2s_2_3.pdf

https://mediaportal.x5.ru/ru/gallery/corporate-identity/brandbook/

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/category_pictures/brandbook_2208_ru.pdf

http://www.sostav.ru/news/2012/04/06/mcdonalds_burger_king/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Корпоративный стиль: Сбербанк, Мегафон, Пятерочка, Аэрофлот, Макдоналдс и др.

Обсуждение.

35.Правила поддержания и соответствия корпоративному стилю в работе секретаря.

Цель: познакомиться с корпоративными стилями известных компаний и научиться применять полученные знания в работе.

Задачи:

- углубленное изучение учебной дисциплины в целом;
- закрепление знаний полученных на уроках;
- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- развитие коммуникативных способностей;
- развитие интеллекта и кругозора;
- воспитание уверенности в собственных силах и возможностях;
- формирование навыков самостоятельной работы студентов с источниками знаний.

Форма проведения: Круглый стол с элементами практического занятия

Оборудование и материалы: компьютер, проектор, интерактивная доска, аксессуары для проведения практическое работы (одежда, платки, кепки, шарфы и пр.).

Предварительная подготовка: студенты готовят электронные презентации, устные доклады и сообщения по тематике занятия.

Источник для подготовки:

http://modulix.ru/netcat_files/userfiles/usligi/sberbank.pdf

https://corp.megafon.ru/download/~federal/firm_style/megafon_brendbook_v2s_2_3.pdf

https://mediaportal.x5.ru/ru/gallery/corporate-identity/brandbook/

https://www.aeroflot.ru/media/aflfiles/category_pictures/brandbook_2208_ru.pdf

http://www.sostav.ru/news/2012/04/06/mcdonalds_burger_king/

и другие источники по выбору.

Ход занятия:

Приветствие.

Тематика круглого стола:

1. Изучение корпоративного кодекса.

2. Наказание за несоответствие корпоративным правилам.

3. Практическое применение знаний о корпоративном стиле.

Практическая работа: разделиться на группы по 3-4 человека, создать образ работника собственного предприятия. Представление образа.

Обсуждение.

36.Итоговое занятие.

Цель: подведение итогов, обобщение полученных знаний.

Задачи:

- развитие у студентов интереса к предмету, области знаний;
- выявление склонностей и интересов студентов.

Форма проведения: беседа.

Оборудование и материалы: -.

Ход занятия:

Приветствие.

Обсуждение всех аспектов работы и жизни секретаря: должностные обязанности, личные качества, умения и навыки, психологическая устойчивость, имидж, карьера, зарплата, работа.

Обсуждение итогов.

Условия реализации программы.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по программе: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы, наличие опыта работа в сфере секретарского дела.

Реализация программы кружка требует наличия учебного кабинета.

Средства обучения:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (образцы служебных документов, нормативные документы, электронные презентации);
- организационная техника (ПК, принтер, факс, ксерокс, сканер);
- ноутбук, проектор, интерактивная доска, колонки;
- канцелярские принадлежности.

Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. N 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3. Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями на 3 июня 2005 г.).

4. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Российская Федерация Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

Нормативно-методические документы

1. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения управления. – М.: Главархив, 1991.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденная Министерством культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации 8 ноября 2005 г. № 536. – М.: Федеральное архивное агентство ВНИИДАД, 2006.

3. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения. – М.: Росархив; ВНИИДАД, 2004.

4. Постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 г. № 225 «О трудовых книжках» (с изм. на 6 февраля 2004 г.)

5. Общероссийский классификатор управленческой документации. ОК 011-93 (ОКУД) -1998 - (в редакции от 2012г).

Государственные стандарты

1.ГОСТ 2.105 – 95. Общие требования к текстовым документам. – М.: Издательство стандартов, 1996. – 37 с.

2.ГОСТ Р 1.5 – 2002 «Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».

3.ГОСТ Р 6. 30 – 2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно – распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М. Издательство стандартов. 2003.

4.ГОСТ 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». – М.: Госстандарт России, 1998.

Учебники:

1. Л.А.Ленкевич Делопроизводство. – Издательский центр «Ак.адемия», 2014. – 224 с.

2. О.И.Замыцкова, М.И.Басаков Делопроизводство. – Изд. 14-е. – Ростов н\Д: Феникс, 2014.-375, (1) с.

3. Т.Елизаветина, М.Денисова Делопроизводство на компьютере.– М.: КУДИЦ-ОБРАЗ, 2002. – 299 с.

4.Л.В.Павлюк, Т.И.Киселева, М.Ф.Воронина, Н.И.Воробьев Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере. Издание девятое, переработанное и дополненное. – М., – С-П: Издательский дом Герда, 2004. – 341 с.

5.Т.А.Стяжкина Делопроизводство предприятия. 4-е издание, - М., издательство «ЭКЗАМЕН» 2006. – 285 с.

6.М.В.Кирсанова Современное делопроизводство. Учебное пособие. ИНФРА-М Сибирское соглашение. 2014.

7.И.В.Клоков, В.С. Пташинский Эффективное делопроизводство Питер 2008.

8. Секретарь референт. **Секретарское дело** : учеб. пособие /. Л. А. Ленкевич. — М. : Издательский центр «Академия», 2007.

9. Е.Вос Деловой этикет. Правила поведения, общения, дресс-кода. – М.: Эксмо, 2014.

Периодические издания:

1.Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера».

2.Журнал«Секретарь-референт».

3.Журнал «Мир ПК».

Интернет-источники:

1. www.garant.ru – режим доступа – свободный. Сайт содержит тексты нормативно-правовых документов, публикует все изменения в законодательстве, также представлены бланки документов.

2. www.consp.ru – режим доступа – свободный. Сайт содержит тексты законодательных актов, новые требования контролирующих органов, даёт рекомендации по заполнению бланков.

3. www.sekretariat.ru- режим доступа – свободный. На сайте представлены анонсы профессиональных журналов, вопросы организации делопроизводства, правила оформления и хранения документов.

4. www.sekretarskoe-delo.ru/ - режим доступа – свободный. На сайте представлены статьи по делопроизводству, деловому общению и этикету.

Приложение 1

Бросание мяча

Все участники стоят в круге. Один громко называет имя одного из участников и бросает ему мяч. Тот ловит мяч, называет имя другого участника и бросает мяч ему. Через некоторое время нужно увеличить скорость игры.

Приложение 2

Тест на тип личности «Дерево»

Узнайте секрет собственной личности всего лишь взглянув на несколько картинок деревьев. Не задумываясь, выберете дерево, которое кажется вам наиболее привлекательным? Интуиция покажет, кем вы являетесь!

Интерпритация теста «Дерево»

1. Щедрый и моральный

Вы стремитесь стать лучшими. У вас высочайшие амбиции и стандарты. Людям может и показаться, что с вами трудно, но труднее всего вам с самим собой. Вы усердно работаете, но вы не эгоист. Вы работаете, потому что хотите сделать

мир лучше. Вы любите, пока вам не ранят. А после... все еще не перестаете любить. Очень мало людей могут оценить по достоинству все, что вы делаете.

2. Увлекательный и правдивый

Вы ответственный человек, который любит заботиться о других. Вы верите в честную работу и легко берете на себя обязательства. У вас хороший характер. Вы вызываете доверие у людей. Вы яркий, быстрый и остроумный. Вы диммидент, у вас всегда есть что-то интересное, что рассказать.

3. Умный и задумчивый

Вы отличный мыслитель. Ваши мысли и идеи – самое важное. Вы любите обдумывать свои теории и взгляды в одиночестве. Вы интроверт. Вы ладите с теми, кто любит думать и учиться. Вы никогда не бываете поверхностным. Вы тратите много времени, раздумывая о морали. Вы пытаетесь делать то, что правильно, даже если большая часть общества с вами не согласна.

4. Проницательный и философский

Вы уникальный, единственная в своем роде душа. Рядом с вами нет никого, даже слегка, похожего на вас. Вы интуитивный и немного причудливый. Вас часто понимают неправильно, и это вас ранит. Вам необходимо личное пространство. Ваше творчество необходимо развивать, оно требует уважение окружающих. Вы человек, которых отчетливо видит темные и светлые стороны жизни. Вы очень эмоциональный.

5. Уверенный и доминирующий

Вы очень независимый. Ваш принцип «Сделаю сам». Полагаетесь только на себя. Вы знаете, как оставаться сильным для себя и людей, которых вы любите. Вы знаете, чего хотите, и вы не боитесь идти на встречу этому. Единственное, что вам требуется от людей то, чтобы они были искренни с вами. Вы готовы к правде.

6. Добрый и чувствительный

Вы легко строите отношения с людьми. У вас есть много друзей, и вы любите делать их жизнь лучше. У вас теплая и светлая аура. Люди чувствуют себя

крайне спокойно в вашем присутствии. Вы каждый день думаете, как стать еще лучше. Вы хотите быть интересным, проницательным и уникальным. Вам необходима любовь, более чем кому-либо в мире. Вы готовы любить тех, кто не любит вас в ответ.

7. Счастливый и невозмутимый

Вы чуткий, понимающий человек. Вы слушаете внимательно и без осуждения. Вы считаете, каждый человек имеет свой собственный путь в жизни. Вы легко принимаете события и людей. Вы стрессоустойчивый, редко беспокоитесь. Вы, как правило, очень расслабленны. Всегда хорошо проводите время, при этом, не сбиваясь с собственного пути

8. Очаровательный и энергичный

Вы веселый, смешной человек. Вы находитесь в гармонии со всем миром. Вы спонтанный. Всегда полны энтузиазма. Вы всегда «За»!, особенно если речь идет о каком-нибудь приключении. Вы часто удивляете и шокируете людей. Но что поделать... вы просто всегда остаетесь самим собой. Вам все интересно, вы легко увлекаетесь. Если что-то вас интересует, вы не успокоитесь, пока не изучите это досконально.

9. Полный оптимизма и удачливый

Вы верите, что жизнь – это подарок, и вы пытаетесь сделать как можно больше и воспользоваться как можно большим из того, что вам было дано. Вы безмерно гордитесь тем, чего добились в жизни. С теми, кого любите, готовы разделить все радости и горести. У вас очень здоровый взгляд на жизнь. Вы видите, что стакан (по крайней мере)наполовину полон. Вы используете любую возможность, чтобы прощать, учиться и расти. Жизнь слишком коротка, чтобы делать что-нибудь иное.

Источник: http://www.vseodetyah.com/article.html?id=2211&menu=woman

Приложение 3

Тест на профориентацию: Кем работать?

Вашему вниманию предлагается тест, ориентированный на измерение ваших

интересов, важных для выбора профессии, специальности, должности. В этом тесте нет «правильных» и «неправильных» ответов; любой выбранный вами ответ свидетельствует о тех или иных ваших предпочтениях и то, что для одной профессии неприемлемо, для другой может очень даже пригодиться. Старайтесь как можно реже выбирать второй вариант («затрудняюсь ответить»), поскольку это может снизить точность полученных результатов.

1 Работа, связанная с учетом и контролем, – это довольно скучно.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

2 Я предпочту заниматься финансовыми операциями, а не, например, музыкой.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

3 Невозможно точно рассчитать, сколько времени уйдет на дорогу до работы, по крайней мере, мне.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

4 Я часто рискую.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

5 Меня раздражает беспорядок.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

6 Я охотно почитал(а) бы на досуге о последних достижениях в различных областях науки.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

7 Записи, которые я делаю, не очень хорошо структурированы и организованы.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

8 Я предпочитаю разумно распределять деньги, а не тратить все сразу.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

9 У меня наблюдается, скорее, рабочий беспорядок на столе, чем

расположение вещей по аккуратным «стопочкам».
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

10 Меня привлекает работа, где необходимо действовать согласно инструкции или четко заданному алгоритму.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

11 Если бы я что-то собирал(а), я бы постарался(ась) привести в порядок коллекцию, все разложить по папочкам и полочкам.
1. Да2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

12 Терпеть не могу наводить порядок и систематизировать что бы то ни было.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

13 Мне нравится работать на компьютере – оформлять или просто набирать тексты, производить расчеты.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

14 Прежде чем действовать, надо продумать все детали.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

15 На мой взгляд, графики и таблицы – очень удобный и информативный способ предоставления информации.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

16 Мне нравятся игры, в которых я могу точно рассчитать шансы на успех и сделать осторожный, но точный ход.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

17 При изучении иностранного языка я предпочитаю начинать с грамматики, а не получать разговорный опыт без знания грамматических основ.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить

3. Нет

18 Сталкиваясь с какой-либо проблемой, я пытаюсь всесторонне ее изучить (ознакомиться с соответствующей литературой, поискать нужную информацию в интернете, поговорить со специалистами).

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

19 Если я выражаю свои мысли на бумаге, мне важнее...

1. Логичность текста
2. Затрудняюсь ответить
3. Образность изложения

20 У меня есть ежедневник, в который я записываю важную информацию на несколько дней вперед.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

21 Я с удовольствием смотрю новости политики и экономики.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

22 Я бы хотел(а), чтобы моя будущая профессия.

1. Обеспечивала меня нужной порцией адреналина
2. Затрудняюсь ответить3. Давала бы мне ощущение спокойствия и надежности

23 Я доделываю работу в последний момент.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

24 Взяв книгу, я всегда ставлю ее на место.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

25 Когда я ложусь спать, то уже наверняка знаю, что буду делать завтра.

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

26 В своих словах и поступках я следую пословице «Семь раз отмерь, один – отрежь».

1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

27 Перед ответственными делами я всегда составляю план их выполнения.

1. Да

2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

28 После вечеринки мытье посуды я откладываю до утра.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

29 Я серьезно отношусь к своему здоровью.
1. Да
2. Затрудняюсь ответить
3. Нет

30 Когда у меня что-то не получается, я...
1. Терпеливо стараюсь найти решение
2. Затрудняюсь ответить
3. Начинаю нервничать и злиться

Для обработки результатов тестирования воспользуйтесь приведенной таблицей. В столбцах приведены номера вопросов (от 1 до 30), в строчках – варианты ответов (первый, второй и третий). В клетках таблицы – балл, который начисляется за выбор соответствующего варианта для каждого вопроса. Подсчитайте количество набранных вами баллов (максимальное количество – 60; минимальное – 0 баллов).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Ответ 1	0	2	0	0	2	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	0
Ответ 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ответ 3	2	0	2	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2

От 49 до 60 баллов

Вы показали высокий интерес к знаковым системам – это условные знаки, цифры, коды, естественные и искусственные языки. Вы могли бы найти себя в профессиях, связанных с созданием и оформлением документов (на родном или иностранном языке), делопроизводством, анализом текстов и их преобразованием, перекодированием (корректор, секретарь-референт, технический редактор, таможенный декларатор, архивариус, нотариус); числами, количественными соотношениями (экономист, программист, бухгалтер, статистик, демограф, математик), системами условных знаков, схематическими отображениями объектов (чертежник, картограф). Вам интересна кажущаяся многим скучной и монотонной работа с бумагами,

цифрами, буквами, документами и т.п. – организация, упорядочивание, анализ, контроль и пр. Вы принимаете решение, тщательно рассмотрев ситуацию и взвесив альтернативы, что делает вас незаменимым в бизнесе, управлении, науках. Однако с вашим самоконтролем, вам не хватает непосредственности (и даже импульсивности), необходимой представителям сферы искусства. Кроме того, могут возникать трудности из-за неумения расслабляться, поэтому вам стоит развивать гибкость в поведении, умение менять свои планы при необходимости, не требовать от себя и окружающих безупречности.

От 37 до 48 баллов

Вы показали повышенный интерес к знаковым системам – это условные знаки, цифры, коды, естественные и искусственные языки. Вы могли бы найти себя в профессиях, связанных с созданием и оформлением текстов (на родном или иностранном языке), делопроизводством, анализом текстов и их преобразованием, перекодированием (корректор, секретарь-референт, технический редактор, таможенный декларатор, архивариус, нотариус); числами, количественными соотношениями (экономист, программист, бухгалтер, статистик, демограф, математик), системами условных знаков, схематическими отображениями объектов (чертежник, картограф). Помните, что работа со знаковыми системами требует от человека способности к абстрактному мышлению, длительному и устойчивому сосредоточению внимания, усидчивости. Кроме того, при наличии других, более выраженных интересов, работа со знаковыми системами может быть лишь частью другой, основной профессии (например, активное использование иностранных языков, ведение документации, расчеты – в работе менеджера, юриста, финансиста, журналиста).

От 25 до 36 баллов

Вы показали некоторый интерес к знаковым системам. Этот интерес объединяет профессии, связанные с текстами (упорядочение, ведение записей, поиск, анализ и переработка информации, накопление и хранение разного рода сведений) или цифрами, формулами, таблицами, чертежами, схемами (кодирование, схематизация, расчеты). Вы способны аккуратно и точно выполнять работу, при необходимости – дисциплинированы, оперативны. Но при этом сохраняете гибкость и мобильность. Главное – это ваше терпимое отношение к кажущейся многим скучной и монотонной работе с бумагами, цифрами, текстами, документами. Но этот интерес не настолько велик, чтобы однозначно запирать себя в мир знаков. Подумайте, может быть, знаковые системы «суховаты» для вас? При выборе профессии рекомендуем вам ориентироваться на другие, более ярко выраженные у вас интересы.

От 13 до 24 баллов

Вам не особо интересно то, что предполагает работу с документами, знаками,

цифрами, текстами, бумагами. Скорее всего, вы относитесь к людям более-менее творческим, не любящим работу по алгоритму, монотонную, связанную с «сидением на одном месте», канцелярскую работу, расчеты. Желательно не выбирать должностей, где с Вас будут требовать жесткого соблюдения сроков сдачи работ, где необходимо четкое выполнение инструкций, где предполагается работа с архивами, базами данных, множеством информации в виде схем, чертежей, каталогов. Те сферы, где требуется точность, оперативность, аккуратность, дисциплинированность, ответственность (инженер, юрист, экономист, программист), скорее всего, покажутся вам сухими, скучными и потребуют большого напряжения. Ваша склонность к импровизации, нестандартности, нерегламентированности может быть уместна для представителей творческих профессий, деятелей сферы искусств, а также при работе в условиях неопределенности, частых командировок и т.д. (продюсирование, реклама, дизайн, психология, журналистика и т.д.).

От 0 до 12 баллов

Вам совершенно неинтересно все, что предполагает работу с документами, знаками, цифрами, текстами, бумагами. Вы больше цените в жизни сюрпризы и импровизацию. Скорее всего, вы относитесь к людям творческим, ненавидящим работу по алгоритму, монотонную, связанную с «сидением на одном месте». Вам вряд ли подойдут те должности, где с вас будут требовать жесткого соблюдения сроков, где необходимо четкое выполнение инструкций, где предполагается работа с архивами, базами данных. Ваша склонность к импровизации, нестандартности, нерегламентированности может быть уместна для представителей творческих профессий, а также при работе в условиях неопределенности, частых командировок и т.д. (продюсирование, реклама, дизайн, психология, журналистика и т.д.). Однако вы не всегда можете заставить себя делать то, что «надо», вместо того, что «хочется». Это может создать сложности при трудоустройстве, ведь практически любая работа предполагает правила и обязательства. Рекомендуем вам развивать в себе волевые качества, умение планировать, дисциплинированность.

Приложение 4

Требования к докладу.

Доклад — вид самостоятельной научно — исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Этапы работы над докладом.

Подбор и изучение основных источников по теме (как и при написании

реферата рекомендуется использовать не менее 8 — 10 источников).

Составление библиографии.

Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.

Разработка плана доклада.

Написание.

Публичное выступление с результатами исследования.

В докладе соединяются три качества исследователя: умение провести исследование, умение преподнести результаты слушателям и квалифицированно ответить на вопросы.

Общая структура такого доклада может быть следующей:

1. Формулировка темы исследования (причем она должна быть не только актуальной, но и оригинальной, интересной по содержанию).

2. Актуальность исследования (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема).

3. Цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы исследования и может уточнять ее).

4. Задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие).

5. Гипотеза (научно обоснованное предположение о возможных результатах исследовательской работы. Формулируются в том случае, если работа носит экспериментальный характер).

6. Методика проведения исследования (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов).

7. Результаты исследования. Краткое изложение новой информации, которую получил исследователь в процессе наблюдения или эксперимента. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым фактам. Полезно привести основные количественные

показатели и продемонстрировать их на используемых в процессе доклада графиках и диаграммах.

8. Выводы исследования. Умозаключения, сформулированные в обобщенной, конспективной форме. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. Выводы желательно пронумеровать: обычно их не более 4 или 5.

Требования к оформлению письменного доклада такие же, как и при написании реферата.

Титульный лист

Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы)

Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос)

Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада)

Список литературы.

Несколько советов о том, как блестяще выступить перед аудиторией.

Продолжительность выступления обычно не превышает 10-15 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное.

В докладе должно быть кратко отражено основное содержание всех глав и разделов исследовательской работы.

Заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

Не бойтесь аудитории — ваши слушатели дружески настроены.

Выступайте в полной готовности — владейте темой настолько хорошо, насколько это возможно.

Сохраняйте уверенный вид — это действует на аудиторию и преподавателей.

Делайте паузы так часто, как считаете нужным.

Не торопитесь и не растягивайте слова. Скорость вашей речи должна быть примерно 120 слов в минуту.

Подумайте, какие вопросы вам могут задать слушатели, и заранее сформулируйте ответы.

Если вам нужно время, чтобы собраться с мыслями, то, наличие заранее подготовленных карт, схем, диаграммы, фотографии и т.д поможет вам выиграть драгоценное временя для формулировки ответа, а иногда и даст готовый ответ.

Приложение 5

Правила успешного публичного выступления

Предлагаем вашему вниманию несколько правил успешного публичного выступления. Они помогут сделать вашу речь интересной и привлекательной.

1. Подготовка речи

Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее. Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом».

Вначале сделайте «каркас» или «скелет» будущего публичного выступления:

- Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
- Выделите главную идею вашей речи.
- Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
- Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствуют лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание)

Подготовив «скелет», начинайте наращивать на нем «мускулы».

- Найдите яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые используете в процессе выступления.
- Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.
- Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.
- Напишите полный текст. Особое внимание уделите его началу и окончанию.

Особенностью введения является то, что аудитория по нему очень быстро составит впечатление о вас, и это впечатление будет доминировать на протяжении всего выступления. Если во вступительной части допустить ошибки, их тяжело будет исправить. Важно с самого начала заинтересовать публику удачностью вашего первого выстрела. Для этого во вступительной части можно использовать какую-либо остроумную шутку, рассказать интересный факт или вспомнить выдающееся историческое событие, обязательно связывая их с темой выступления.

Заключительная часть публичного выступления предусматривает подведение итогов. В окончании нужно напомнить ключевые проблемы, затронутые в речи, обязательно повторить все основные идеи. Удачность конструкции последних фраз, усиленная их эмоциональностью, выразительностью, не только вызовет аплодисменты слушателей, но и превратит их в ваших приверженцев.

Главный ваш контролер — время. Внимательно слушать и воспринимать ваши идеи публика может только ограниченный срок, обусловленный психофизиологическими причинами (обычно не более 15-20 минут, потом внимание аудитории начинает слабеть). От вас ожидают коротких, четких, понятных, убедительных и доступных фраз. Следуйте чеховскому: «Краткость

— сестра таланта». Учитывайте темпоритм вашей речи. Самая благоприятная скорость для восприятия — приблизительно 100 слов за минуту. При планировании выступления обязательно учитывайте время, которое нужно будет потратить для ответов на вопросы.

Желательно узнать заранее, перед кем вам придется выступать: численность аудитории, ее интересы, взгляды, чего она ждет от оратора, какую реакцию необходимо получить от нее. В зависимости от этих показателей откорректируйте отдельные моменты своего выступления. Нужно находиться на одном культурном уровне с аудиторией, общаться на ее языке, только в этом случае можно рассчитывать на установление психологического контакта между оратором и слушателями. Не следует затрагивать темы, которые выходят за рамки понимания аудитории.

Проверьте по словарям значения «умных» слов, которые вы используете. Выясните правильность их произношения. Языковые ошибки могут вызвать насмешки в ваш адрес и погубить все выступление, каким бы гениальным оно ни было по содержанию.

Когда речь подготовлена, ее основные положения или тезисы лучше записать на небольшие карточки. Расположите их последовательно. Такими карточками очень удобно пользоваться во время выступления. Если это не двух-трехчасовой доклад, то читать текст не рекомендуется, желательно выучить его наизусть и произносить по памяти, лишь время от времени заглядывая в свои заметки.

Произнесите речь несколько раз вслух (лучше перед зеркалом), чтобы привыкнуть к тексту и хорошо прочувствовать все нюансы. Для шлифовки фраз, интонации, мимики желательна работа с магнитофоном или видео-камерой. Такая предварительная тренировка снизит ваше волнение, позволит почувствовать себя уверенно и намного увеличит вероятность успеха публичного выступления.

2. Место выступления.

Кафедра или трибуна, сцена или балкон, вообще любое возвышение над уровнем пола всегда вызывают страх у людей, которые не имеют достаточного опыта публичных выступлений. Э. Морен называл это «страхом сцены», а Марк Твен рекомендовал тем, кто боится выступления: «Успокойтесь, ведь публика все равно от вас ничего не ожидает»**.** Лучше настроить себя так, будто бы вы в первую очередь сами себе хотите рассказать что-то интересное, одновременно ознакомив с ним и всех присутствующих.

Перед выступлением очень важно изучить помещение, чтобы установить, с какой стороны будут смотреть на вас слушатели. Выбирая место, учитывайте свой рост. Необходимо проверить, все ли смогут вас видеть. Если нужно говорить за трибуной, то при невысоком росте позаботьтесь о том, чтобы под трибуну поместили крепкую подставку. «Говорящая голова» выглядит комично и не сможет долго удерживать внимание зрителей. Необходимо следить, чтобы оратор был виден по грудь.

Если во время публичного выступления придется сидеть, проверьте удобство вашего места. Сидя за столом, нельзя сутулиться и класть на него руки; сидя в кресле, нельзя опираться на подлокотники и спинку, забрасывать ногу на ногу, сцеплять руки на коленах, старайтесь сидеть на краю кресла, немного наклонившись вперед с отодвинутыми слегка назад ногами и прижатыми к полу пятками; необходимо сидеть прямо, свободно, излучая открытость и доброжелательность; смотреть людям в глаза, следить за их эмоциями, жестами и мимикой, всем своим видом демонстрировать заботу и понимание.

3. Одежда

Выступление перед большой аудиторией напоминает спектакль, поэтому большое значение имеет одежда докладчика. Во время публичного выступления оратору приходится сидеть за столом, стоять на высокой кафедре, за трибуной и т.д. Учитывая это штаны и юбки должны быть достаточно длинными, носки — высокими, туфли — быть в полном порядке.

Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно, которые не отвлекают вас своим неудобством. У вас ни разу не должно возникнуть мысли: «Как оно на мне сидит?». Лучше не пользуйтесь совсем новыми вещами, которые одеваете впервые. Одежда и обувь не должны доставлять вам внутренний дискомфорт и отвлекать ваше внимание.

Универсальное правило успешного публичного выступления: не допускать дисбаланса между тем, что вы говорите, и тем, как вы выглядите. В официальных случаях лучше использовать средне-темный костюм, белую или цвета слоновьей кости неузкую рубашку и элегантный выразительный галстук. Контрастные цвета, хороший костюм помогут сформировать положительное отношение к вам и поспособствуют успеху публичного выступления. Галстук не должен иметь яркого рисунка, чтобы не отвлекать внимание от лица, вместе с тем, он не должен быть одноцветным. Лучше всего подходят галстуки из матовой ткани, темно-синего цвета, цвета красного вина, бордо с едва заметным рисунком. Длина галстука должны быть такой, чтобы ее конец едва прикрывал пряжку на поясном ремне.

Если ваш пиджак имеет две пуговицы, нужно застегнуть лишь верхнюю, если три — только среднюю. Если нет очень большой необходимости, не стоит одевать очки при публичном выступлении, ювелирные украшения также не нужны.

Если оратор — женщина, ее одежда должна иметь длинный рукав, длина юбки — средняя (к середине колена), она не должна быть слишком узкой. Относительно цветов, то здесь требования значительно либеральнее, чем у мужчин: цвет просто должен идти женщине. Женщины тоже должны избегать ярких массивных украшений. Обувь лучше всего темных цветов с незаметными или однотонными бантами; чулки одинакового с обувью цвета. Очки должны иметь простой дизайн и оправу под цвет волос.

При выступлении в неформальной обстановке (дружеские вечеринки и т.п.) требования к одежде не играют большой роли. Можно одеваться как угодно,

однако помните, что если в вашем внешнем виде будет какая-то эклектичная деталь, бросающаяся в глаза (яркая брошь, крикливый галстук кислотных цветов, оригинальный фасон костюма с капризными узорами), то она будет отвлекать внимание от содержания ваших слов. Публика запомнит именно ее и не обратит внимание на то, что вы говорили.

4. Успешное публичное выступление — несколько секретов.

Когда вы заходите в аудиторию, двигайтесь уверенно, не семените и не делайте суетливых движений. Идите своей обычной походкой, этим вы убедите присутствующих, что вы не волнуетесь и никуда не спешите. Когда вас представили, поднимитесь, обязательно подарите залу легкую улыбку и войдите в непосредственный зрительный контакт с аудиторией.

Для того, чтобы показать свою значимость и вызвать уважение аудитории, необходимо контролировать максимально допустимое пространство. Не старайтесь показать себя маленьким человеком и не таитесь где-то в углу сцены. Обязательно займите место в центре или же хотя бы направляйте в центр свой взгляд время от времени. Расправьте плечи, поднимите голову и немного наклонитесь вперед, демонстрируя что-то наподобие поклона перед аудиторией, можно этот жест несколько раз потом повторить.

Когда вы поднялись на подиум, сцену, трибуну или заняли другое место для выступления, не спешите сразу же начинать говорить. Обязательно сделайте паузу. Можете воспользоваться любой возможностью — попросите стакан воды, разложите бумаги, что-то передвиньте. Используйте паузу настолько, насколько вы считаете необходимым, чтобы подготовить себя психологически и настроить аудиторию на общение с вами. Если вы сильно волнуетесь, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи. Пауза также вам поможет, чтобы за несколько секунд изучить пространство вокруг вас, прикинуть, как вы его будете использовать. Помните театральную аксиому: чем талантливее актер, тем большую паузу он умеет держать.

Далее не просто охватите глазами, а внимательно осмотрите зал, присмотритесь ко всей аудитории. Остановитесь взглядом на нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры, маяками в вашем выступлении. Потом, в случае необходимости, вы их можете изменить. Попробуйте подарить ваше персональное внимание как можно большему количеству людей, но обязательно пройдитесь взглядом по всему пространству зала — слева направо, от первого к последнему ряду. Не задерживайтесь долго в задних рядах и снова переведите свой взгляд на передние места. Помните, что их всегда занимают наиболее заинтересованные люди, в их глазах вы найдете для себя поддержку. Зафиксировав для себя несколько таких зрительных «якорей», начинайте говорить.

Ваша мимика и жесты дают человеку куда больше впечатлений, чем все, что вы произносите. Жестами вы сконцентрируете внимание на важности информации. При жестикулировании существует три правила: первое — не кладите руки в карманы; второе — не прячьте их за спину; третье — не занимайте их посторонними предметами. Руки — это помощники, которые всегда должны быть свободными и готовыми объединиться в единое целое с вашими мыслями.

Нельзя применять «оборонительные» или «защитные» движения тела, например, скрещивание рук на груди, закладывание их за спину. Скрещивание рук демонстрирует неуверенность в том, что человек говорит. Лучше всего занять открытую позу и время от времени демонстрировать улыбку. Постоянно контролируйте свою осанку, спину держите прямой, голову поднятой, двигайтесь естественно.

Во время публичного выступления не застывайте, будто памятник, и не отбрасывайте голову назад, так как этим вы отталкиваете аудиторию и задерживаете поток психологической энергии, который должен динамично влиять на присутствующих. Обязательно двигайтесь. Нужно показать себя живым, энергичным, динамичным. Ваши движения должны быть короткими,

точными и убедительными. Когда вы хотите что-то подчеркнуть, подайтесь телом навстречу аудитории или воспользуйтесь жестом приближения вашего тела к присутствующим. Если есть возможность приблизиться к аудитории, то сделайте это тогда, когда вы хотите сообщить ей что-то важное донести и убедить присутствующих в вашей правоте.

Постоянно удерживайте зрительный контакт с аудиторией. Опытный оратор всегда следит за вниманием слушателей, переводя взгляд из передних рядов на задние. Если вы пользуетесь записками, то делайте это очень аккуратно: быстрым и коротким взглядом вниз посмотрите текст и снова поднимите глаза, переведя все внимание обратно на аудиторию.

Учитывайте культурные, национальные, религиозные и прочие особенности аудитории. Например, у китайцев и японцев ваш открытый взгляд в глаза может вызвать отрицательные чувства, так как в восточных культурах это не принято. У кавказских народов прямой твердый взгляд в глаза мужчине воспринимается как вызов на поединок и т.д. Также с большой осторожностью нужно использовать шутки на национальную или религиозную тематику.

У вас не должно быть замороженного, неподвижного выражения лица. В противном случае вы вызовете равнодушие и скуку у публики. Основа вашей привлекательности как оратора — это легкая приятная улыбка. Попробуйте переход к каждой ключевой теме сопровождать особым изменением на лице: немного поднимите брови или поведите глазами, используйте медленные повороты головы. Если сидите — включайте в дело руки: что-то переведите или измените немного их позицию. Во время сидения все время подчеркивайте свободу вашей позы.

Неоднократное повторение простых выразительных фраз, ярких словосочетаний способствует успеху публичного выступления. Однако старайтесь избегать неуместного и несвоевременного их употребления. Нельзя допускать, чтобы содержание фраз было далеко от мыслей, которые нужно донести до аудитории.

Не демонстрируйте превосходства или легкомысленности при общении с аудиторией, не вещайте «свысока» менторским тоном. Очень серьезно подходите к формулированию ответов на поставленные вопросы — ответы дают возможность еще раз подчеркнуть основные положения вашей речи. Избегайте раздражения, враждебности или сарказма, даже если вопросы неприятны для вас. Куда лучше — спокойствие, доброжелательность и легкий юмор.

Воспринимайте философски любые неожиданности и неловкости — поломку микрофона, падение на пол стакана с водой, внезапную паузу и т.п. Нельзя выдавать своей растерянности и проявлять негативное отношение к отрицательным моментам, которые возникли случайно или же оказались «домашними заготовками» ваших недоброжелателей. Лучше всего реагировать на это с юмором, обыграть в выгодном для себя ключе. Оратор должен контролировать ситуацию, показывать, что все это не препятствует ему, а неприятности не выбивают его из колеи.

Если речь перерывается аплодисментами, необходимо дождаться их окончания и только потом продолжать — чтобы начало вашей следующей фразы было всеми услышано. Также помните о том, что аплодисменты аплодисментам рознь Речь должна закончиться до того, как утомленные и раздраженные слушатели начнут «захлопывать» выступающего.

Завершая речь необходимо посмотреть в глаза слушателям и сказать что-нибудь приятное, продемонстрировав свое удовлетворение от общения с аудиторией. Такой позитивный информационный импульс в финале останется в памяти людей, в их восприятии вашего публичного выступления.

Источник: http://psyfactor.org/lib/orator1.htm

Приложение 6.

10 мифов о секретарях, которые вы должны забыть

Распространенная и такая привычная всем профессия секретаря, к сожалению, давно уже породила массу шуток и анекдотов. У многих непосвященных складывается мнение, что вся работа секретаря заключается в подавании чая-кафе и печатании бумажек. На самом деле хороший секретарь — это почетная и сложная работа, требующая высоких личных и интеллектуальных качеств.

Развеем мифы о секретарях, продемонстрируем истинное лицо этой специальности.

Миф 1, о внешности

Не будем скрывать, первый стереотип, который приходит в голову при упоминании профессии секретаря, это длинноногая блондинка кукольной внешности. Именно потому мы и начали с этого мифа, от него идут и многие другие.

Несомненно, секретарь — это лицо компании, тот человек, которого первым видят посетители. Однако реалии современного мира таковы, что на первое место выходит профессионализм. Да, при приеме на должность секретаря руководитель обязательно оценит ухоженность, чувство стиля и вкус претендентки, однако если при этом он не уверен, что она справится с обязанностями, на рабочее место заступит другая. Может быть, не с такими безупречными чертами лица, но с хорошим образованием и нужными знаниями.

Конечно, внешность важна. На уровне понимания дресс-кода, ухоженности и приятных манер.

Миф 2, об обязанностях

Этот миф родился, по-видимому, от первого. Мол, для того, чтобы работать секретарем, не нужно быть семи пядей во лбу. Сварить кофе можно и без

специального образования. Что там делает тот секретарь? Чай-кофе, телефонные звонки, «шеф сегодня не принимает» - вот и весь круг обязанностей.

Возможно, когда-то в мелких и не очень профессиональных фирмах так и было. Однако в настоящее время секретарь должен делать очень многое:

- Принимает телефонные звонки, факсы, ведет всю корреспонденцию руководителя.
- Принимает и общается с посетителями.
- Ведет делопроизводство.
- Организовывает совещания, деловые мероприятия, организует командировки сотрудников компании (билеты, визы, бронирование отелей).
- Подготавливает деловые документы, приказы, отчеты и распоряжения.
- Иногда ведет кадровую документацию.
- Всегда находится в курсе делового расписания руководителя, планирует его мероприятия и встречи.

Кроме это нельзя не упомянуть, что именно секретарь является ближайшим помощником шефа, а значит именно в его обязанности входит не только помогать в ведении дел, но и создать рабочее настроение, комфортную обстановку, напомнить о важных событиях и т. д. То есть выполнять еще и чисто женские функции — создать уют, комфорт и рабочую обстановку.

Миф 3, о женском

Этот миф невозможно не упомянуть, хотя и не хотелось бы. Стандартный стереотип — красотка-секретарша всегда выполняет еще и сексуальные обязанности по отношению к своему шефу.

Ограничимся двумя предложениями. Профессионал никогда не допустит смешивания личных отношения и деловых. Крупные современные компания превыше всего ценят профессионализм, деловую репутацию и свой бизнес.

Миф 4, об образовании

Народное мифотворчество породило и еще одно мнение — учиться «на секретаря» совсем не надо, можно и со школьной скамьи прийти, по телефону разговаривать сумеешь.

Все абсолютно не так. Современный работодатель среди требований к своему помощнику предъявляет следующие:

- Высшее образование.
- Знание иностранных языков (не повсеместное, но очень распространенное требование).
- Владение навыками работы со стандартным пакетом компьютерных программ.
- Умение работать с офисной техникой.
- Знание делопроизводства, оформления деловой и кадровой документации.
- Умение работать с базами данных, искать и систематизировать информацию.

Кроме того, в зависимости от особенностей компании и круг обязанностей секретаря, от него может потребовать масса других знаний.

Итак, учиться все-таки придется. Откуда приходят в офис секретари?

В вузах специальности «секретарь» не существует. Получить ее можно окончив средне-специальное учебное заведение. Существуют и специальные курсы для желающих освоить эту профессию. Здесь студентов учат всем премудростям делопроизводства, работе с компьютерными программами, кадровому делу, ведению архивов, правилам оформления деловых бумаг, договоров и командировочных отчетов.

Напомним при этом, что многие работодатели предпочитают принимать на такую ответственную работу специалистов с высшим образованием — филологическим, языковым, психологическим и т. п. Имеющийся багаж знаний делает секретаря грамотным, опытным и разносторонне полезным компании.

Миф 5, о престиже

Профессия секретаря не престижна и не уважаема? Это опять-таки стереотип тех людей, которые знают о данной работе лишь понаслышке. Хороший секретарь и помощник руководителя ценится на вес золота, ведь именно знает о работе компании абсолютно все, умеет правильно спланировать день своего шефа, принять или отклонить звонок, пропустить посетителя.

Часто именно секретарь является последней инстанцией при принятии какого-либо решения, ведь именно он знает все детали и мелочи и в состоянии дать объективный и взвешенный совет. Кстати, в переводе с латыни «секретарь» означает «доверенное лицо», в частности выступает доверенным лицом руководителя и всей компании в целом. Это ли не престижно?

Миф 6, о возрасте

Как ни печально, снова возвращаемся к анекдотам. Существует мнение, что на данную должность возьмут лишь молоденькую девушку. Отнюдь! Секретарская работа подразумевает массу ответственности и важных обязанностей, именно по этой причине многие современные руководители предпочитают видеть на этой должности вовсе не юную поросль, только начинающую жить, а взрослых людей, имеющих не только знания, но и жизненный опыт. Именно он позволяет принимать взвешенные решения, держать себя в руках в любой ситуации и выглядеть достойно в любой ситуации.

Миф 7, о легкости бытия

Представляя себе широкий круг обязанностей секретаря, трудно согласиться со стереотипом, что работа эта — не бей лежачего, легкая и необременительная. Как правило, на этой должности успешно работают целеустремленные, выдержанные сотрудники, умеющие работать в стрессовой ситуации.

Ненормированный рабочий день, высокая срочность практически всех поручений работодателя подходят лишь для тех, кто умеет работать «на пределе». И ведь при этом надо быть всегда в форме — с улыбкой и ровным настроением.

Интересный факт: самой большой популярностью тренинг по умению улыбаться в любой ситуации пользуется у секретарей и помощников руководителей!

Миф 8, о личных качествах

Выполнять свои обязанности четко и правильно недостаточно для профессионального секретаря. Личные качества также важны. И они вовсе не касаются умения быть обаятельной, привлекательной и милой в общении (что тоже миф).

В этой должности необходимы ответственность, обязательность, крайняя внимательность — не только к бумагам, но и отношениям и настроениям. Секретарь — не только лицо компании, но и ее душа.

Миф 9, о карьере

Считается, что секретарская должность — это карьерный тупик. «Неужели всю жизнь так и просидишь на одном месте, распечатывая бумажки?» - сокрушаются подруги.

Специалисты по подбору кадров считают иначе. Умение ответственно работать, вникать во все аспекты работы компании, позволяет построить свою карьеру как в рамках той же организации, так и в других местах.

Есть, правда, один тонкий момент, подтверждающий этот миф. Руководитель может совсем не захотеть «отпустить» такого профессионального сотрудника. Но тут уже можно договориться и о некоторых бенефициях.

Миф 10, о мужчинах)

Секретарь — это женская профессия, гласит этот стереотип. Согласимся, что на этой должности чаще встречаются представительницы прекрасного пола. Скорее это обусловлено их психологическими качествами. Женщины более внимательны, склонны к тщательности и рутинной работе, склонны учитывать настроение собеседника, умело создавая комфортное общение.

Однако многие руководители крупных компаний часто принимают на эту должность и мужчин, называя их помощниками руководителя или ассистентами.

Интересный факт: начали секретарскую карьеру именно мужчины! В XVIII веке Петр I создал должность «личного секретаря императора», строго оговорив в требовании к кандидатам благородство происхождения, высокий уровень интеллекта и образованность.

...А вы говорите - «непрестижная»! Корни профессии уходят глубоко в историю, и только очень способный человек может достойно продемонстрировать свой профессионализм.

Источник:
http://www.ladyandcity.ru/articles/gid_po_professiyam/10_mifov_o_sekretaryakh_kotorye_vy_dolzhny_zabyt/

Приложение 7

Деловой этикет и имидж секретаря

Деловой этикет - свод норм и правил наиболее целесообразного поведения, которое должно способствовать достижению успеха в деловых отношениях.

Деловой этикет устанавливает определенные правила в отношении одежды и внешнего вида секретаря, манеры общения с партнерами, сослуживцами и руководителем, ведения телефонных переговоров, определяет стиль переписки и оформления документов, порядок проведения презентаций, деловых и неофициальных встреч, т. е. предусматривает правила поведения, формы обхождения и другие навыки, которые потребуются секретарю, чтобы достойно выглядеть в любой ситуации, и не только связанной с его работой.

Секретарю необходимо найти свой имидж (образ, облик), развивать в себе такие качества, как вежливость, деликатность, тактичность, умение

контролировать свои поступки в самых непредвиденных ситуациях, уверенность в себе. Все это в совокупности станет основой успешной карьеры.

Приветствие

Одно из правил этикета содержит ответ на вопрос: кто должен здороваться первым при встрече?

Первым приветствует: мужчина - женщину (но секретарь - руководителя), младший по возрасту - старшего.

Вошедший в приемную, независимо от должности, первым здоровается с присутствующими. Но если посетитель этого не сделал, секретарь не должен акцентировать внимание на этом. Вполне возможно, что вошедший перегружен своими проблемами и просто забыл о приветствии.

Секретарь должен здороваться со всеми, кто входит в приемную. Лучше приветствовать своего шефа, руководителей высокого ранга и почетных гостей вставая из-за рабочего стола, если видите их в этот день впервые.

Секретарю не следует первым подавать руку для рукопожатия. Но отвечать на рукопожатие надо. Ваша рука при этом не должна быть вялой и безжизненной.

Представление

Секретарю приходится знакомить людей. При представлении необходимо придерживаться следующих правил:

- мужчину представляют женщине;
- молодого сотрудника представляют более старшему по возрасту;
- рядового сотрудника представляют более высокопоставленному;
- одного работника представляют нескольким сотрудникам.

Если вам нужно представить кого-то, непременно уточните заранее информацию о человеке, его послужном списке. Убедитесь, что точно знаете должность, занимаемую им в настоящее время.

Прощание

Каждое знакомство, каждая встреча неизбежно завершаются прощанием. Если вы собираетесь уходить, нужно дождаться паузы в разговоре и, встав, сказать собеседникам: "До свидания. Надеюсь, мы еще встретимся". Можно короче: "Рада была увидеться с вами". Любезные собеседники отвечают, что они также были рады встрече.

Если одна женщина выразила надежду на новую встречу, другая должна ей ответить: "Я также надеюсь" или просто: "Благодарю".

Одежда секретаря

Вопрос о том, какой подход в части одежды оптимален, каждая компания решает исходя из того, какой имидж она хочет сформировать.

Стиль одежды зависит не только от сферы бизнеса, в котором действует фирма, и ее корпоративной культуры, но и от субъективных представлений руководителя о том, как должен выглядеть секретарь.

По внешнему виду секретаря обычно можно безошибочно сделать вывод о порядках, принятых в организации, да и в целом о ее солидности. Поэтому костюм для секретаря также обязателен, как и для руководителя. Естественно, что каждая женщина стремится к индивидуальности, сама формирует стиль и манеру одеваться. Универсальные правила тем не менее существуют. Одежда может быть модной, но должна быть скромной и неброских цветов. Экспериментировать можно с кроем и аксессуарами. Если хочется яркости, то достаточно чуть-чуть усилить ее в макияже. В одежде секретаря должен преобладать деловой стиль, в котором важны два ключевых момента - классика и элегантность. Не спорить с модой, но и не идти на ее острие - вот к чему следует стремиться в деловой сфере. Простой и удобный костюм без кричащих аксессуаров создаст секретарю репутацию практичного и толкового сотрудника. Аккуратно, с чувством достоинства и без лишней броскости одетый секретарь внушает больше доверия, чем одетый подчеркнуто манерно или кое-как.

Секретарь целый день находится на виду. Безусловно, его одежда должна быть и красивой, и удобной, прежде всего потому, что безукоризненно и со вкусом одетый человек чувствует себя уверенней и лучше.

Одежда не обязательна должна быть дорогой, но она должна быть чистой и хорошо пошитой. Основа гардероба делового человека - костюм.

Главное достоинство костюма - его универсальность. Женский костюм - жакет, юбка или брюки. Дополнением к нему является жилет. Зачастую им пренебрегают при покупке костюма, а напрасно - именно жилет позволяет преподносить костюм каждый раз по-новому.

Работа секретаря весьма разнообразна - приходится и много сидеть, и много двигаться. Поэтому особое значение приобретает качество ткани. Это должна быть несминаемая высококачественная костюмная или плательная шерсть с очень небольшим процентом синтетики.

Общее впечатление зависит и от того, как сшит костюм. Один из главных недостатков в одежде, к сожалению, часто встречающийся у окружающих, - плохо сидящие вещи. При выборе одежды следует руководствоваться правилом: пусть костюм будет более свободен, нежели слишком тесен.

Как минимум, секретарю необходимы два костюма, все части которых сшиты из одной ткани. При этом наиболее удобно и вариативно приобрести один костюм-тройку с брюками, а второй - с юбкой. Все последующие покупки: блузки и кофточки подбираются с учетом этой основы вашего гардероба. Если второй костюм по цвету, стилю и фактуре сочетается с первым, это значит, что у вас имеется несколько дополнительных костюмов. Каждый раз продумывайте свой гардероб в целом. Разнообразьте свой гардероб не за счет количества, а за счет новых комбинаций. При этом запомните, легко сочетаются только однотонные вещи, и к ним проще подобрать аксессуары и компоненты. Только однотонные ткани дают полную свободу. Чистые тона - красный, зеленый, желтый, ярко-синий могут только дополнять, т. е. исполнять роль деталей, цветовых пятен.

Выбранной цветовой гамме должны быть подчинены все слагаемые облика, от обуви до верхней одежды, включая оправу очков. Этой же гамме подчиняются и макияж, и цвет волос.

Следует стремиться к тому, чтобы в гардеробе одна вещь была неразрывно связана с другой. Форма туфель, сумки и даже очков подчиняются единому силуэту (например, закругленным полочкам жакета и лацканам должна соответствовать закругленность углов сумки). Создать иллюзию разнообразия туалетов можно сменой обуви, поясов, украшений, прически.

Таким образом, имея два качественных костюма, вы будете всегда выглядеть респектабельно.

Существует международное правило этикета, по которому не следует приходить в одной и той же одежде 2 дня подряд.

Во многих серьезных компаниях пятница считается днем, когда можно одеваться в свободном стиле. Допустимы джинсы, свитера, нарядные туалеты. Но заходить слишком далеко в проявлениях свободы все равно не стоит.

Волосы, уложенные в прическу, неброский макияж, аккуратный маникюр и хорошая обувь - одни из главных составляющих имиджа современного секретаря.

Форма туфель деловой женщины предельно простая - классические лодочки на устойчивом каблуке; цвет - темный (черный или коричневый - в зависимости от цвета костюма). Чтобы ноги не уставали, рекомендуется носить обувь с высотой каблука не более 3-4 см. Цвет обуви постарайтесь сочетать с цветом костюма. Летом туфли могут быть светлыми - серых или бежевых тонов. Рекомендуется, чтобы обувь была темнее юбки.

Не годятся также всевозможные украшения: пряжки, бантики, цепочки, вышивка, инкрустация и пр. Чем проще модель, тем точнее она соответствует деловому стилю.

И еще раз об основном правиле — находиться в приемной в зимних сапогах или ботинках недопустимо, как бы изящны они ни были. Секретарь должен иметь сменную офисную обувь.

Следите за модой в дизайне наручных часов. Достойная, современная модель часов преобразит ваш облик.

Очки предназначены не только для коррекции зрения. Как ни одна другая деталь, они способны изменить облик человека до неузнаваемости: придать стильность, скрыть некрасивую форму носа, смягчить грубоватые черты, добавить лицу солидности или, напротив, омолодить его. Неудачно подобранные очки могут сделать человека смешным, нелепым, старомодным. Стилисты давно используют очки для создания определенного имиджа. Очки должны быть украшением секретаря. Эта деталь наиболее заметна, поэтому не стоит покупать дешевую оправу.

Чулки или колготы - для секретаря обязательны в любое время года. Они должны быть светлыми: телесного цвета, дымчатыми, цвета легкого загара. Их оттенки всегда должны гармонировать с цветом юбки.

Если вы хотите произвести впечатление настоящего профессионала, ваши визитка, зонт, сумка, записная книжка, ручка должны быть отличного качества. Предметы, которые окружают человека, являются как бы его продолжением и слагаемыми его имиджа. И именно в деталях можно проявить себя, подчеркнуть свою индивидуальность и неповторимость.

http://eksdan.ru/otvety-na-ekzamenatsionnye-voprosy/122-organizatsiya-sekretarskogo-obsluzhivaniya/6654-delovoj-etiket-i-imidzh-sekretarya.html

Приложение 8.

Вербальное общение.

Кто владеет информацией, тот, как говорится, владеет миром. А тот, кто умеет грамотно передавать информацию, владеет тем, кто владеет миром. Грамотная речь во все времена ценилась в человеческом обществе и значительно превышала статус того, кто ей обладал. Информация всегда передается двумя путями: вербально и невербально. И если ваши жесты и мимику прочитать сможет далеко не каждый, то ошибки в том, как вы пишете, и в том, что вы говорите, заметит практически каждый. Поэтому рассмотрим подробнее, что представляют собой вербальные средства общения.

Вербальное общение и его виды

Основным средством вербального общения является речь. Она делится на письменную и устную, слушание и чтение, а также на внутреннюю речь и внешнюю. Простыми словами, к вербальным средствам общения относится наше умение говорить и писать, умение слушать и воспринимать информацию, а также наши внутренние диалоги с самими собой и внешние - с окружающими.

Вербальная сторона общения заключается в том языке, на котором осуществляется коммуникация. Например, не каждый иностранец способен понять русский язык со всеми нашими междометиями и уменьшительно-ласкательными суффиксами. Именно поэтому, чтобы собеседники всегда могли понять друг друга, существуют общие правила вербального общения, виды вербальной коммуникации и общепринятые формы общения. И поскольку вербальная форма общения происходит на русском языке, не стоит забывать о стилях, с помощью которых мы передаем информацию. Всего их пять:

- научный – этот вербальный способ общения основан на научной терминологии. Речь в научном стиле отличается своей логичностью, связанностью различных понятий и обобщенностью;

- официально-деловой – многим известен как язык законов. Этот стиль речи несет информативную и повелевающую функции. Тексты, написанные в официально-деловом стиле, как правило, стандартные и обезличенные, обладают сухостью выражений и точностью высказываний;
- публицистический – главная функция этого стиля – воздействие на аудиторию. Отличается эмоциональной окраской, экспрессией и не обладает конкретным стандартом;
- разговорная речь. Не совсем является разговорным стилем, однако в литературе её часто можно встретить в виде диалогов и монологов на повседневные темы;
- художественный литературный язык. Стиль, обладающий самыми яркими средствами выразительности. Кроме стандартных форм, используемых в остальных стилях, эта разновидность невербального общения может включать в себя диалекты, жаргонизмы и просторечие.

Коммуникативные барьеры

Вербальная форма общения является основной в деловых отношениях. Знание правил родного языка как никогда важно при ведении деловых встреч и переговоров. Однако здесь собеседников может поджидать проблема в виде коммуникативных барьеров:

1. Фонетический барьер. Может возникнуть из-за особенностей речи говорящего. Сюда относятся интонация, дикция, акцент. Чтобы избежать этого барьера, нужно говорить с собеседником громко и четко.
2. Логический барьер. Может возникнуть в том случае, если у собеседников разные типы мышления. Уровни интеллекта, например, могут привести к непониманию и возникновению этого барьера.
3. Смысловой барьер. Возникает между представителями разных стран и культур. Проблемой здесь является разная смысловая нагрузка одних и тех же слов.

4. Стилистический барьер. Возникает при нарушении построения сообщения. Чтобы избежать этого барьера, необходимо сначала привлечь внимание к своему сообщению, затем вызвать к нему интерес, перейти к основным положениям, обсудить вопросы и возражения, а затем дать собеседнику сделать выводы. Любое нарушение этой цепочки вызовет непонимание.

Особенности вербального общения

Особенности вербального общения заключаются не только в общепринятых правилах написания и речи. Осуществляя коммуникацию, стоит помнить о дистанции, на которой вы находитесь от собеседника. Психология вербального общения заключается в четырех уровнях коммуникации:

- интуитивный - возникает, когда услышав издалека информацию, либо читая ее, человек вдруг осознает истинную причину новости или сказанного, это же касается и тонких намеков в процессе разговора;
- этический - сюда относятся: интонации в голосе, мимика, взгляд и жесты. Люди с хорошей интуицией без труда смогут прочитать такие сигналы;
- логический уровень - в котором происходит четкий обмен информацией, в текстовом или речевом виде;
- физический - сюда относятся разного рода прикосновения. Такой уровень возникает только при близкой дистанции между собеседниками, и люди умеющие читать эмоции, дыхание и сердцебиение, находят в этом уровне массу дополнительной информации.

Вербальная сторона общения позволяет нам определить социальный статус собеседника и уровень его интеллекта. Наша речь способна оказывать влияние на других людей и способствует карьерному росту. Бывает так, что на вас производит впечатление внешность и манера поведения человека, но как только он начинает говорить, все положительные впечатления мгновенно рушатся. Помните, что на месте этого человека в любой момент можете оказаться вы.

Поэтому, если хотите чтобы вас понимали и принимали – говорите грамотно. Источник: http://kak-bog.ru/verbalnye-sredstva-obshcheniya

Согласно проведенным исследованиям, современное научное знание демонстрирует возрастающий интерес к проблеме нарушения интонационной стороны речи у детей.

Общение – это взаимодействия и взаимоотношения, возникающее между различными субъектами: между отдельными личностями, личностью и группой, личностью и обществом, обществом и группой.

Особое внимание исследователи, Ховланд К., Лассуэл Г., Лабунская В.А., уделяют двум аспектам (видам, языкам) общения – вербальному (речевому) и невербальному (неречевому). В вербальной коммуникации изучаются средства речевого воздействия; составляющие коммуникации. В невербальной коммуникации выделяются следующие системы: оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, организация пространства и время коммуникативного процесса, визуальный контакт.

Еще до усвоения родного языка ребенок учится понимать невербальный (внеречевой) контекст общения, который помогает кодировать и декодировать речевые сообщения. Так, по мнению Дружинина В. Н., вербальное послание типа «не трогайте меня» может проявляться в контексте сердитого тона, тона просьбы, оно может сопровождаться отстраняющимися движениями рук, выражением лица, расположением тела в пространстве, изменением интонации голоса.

Актуальность данной проблемы заключается в том, что при организации коррекционно-логопедической работы по развитию речи детей дошкольного возраста используются различные средства для достижения положительного результата, но на наш взгляд, основным средством эффективности логопедической работы выступает развитие интонационной выразительности речи детей дошкольного возраста. Так как, интонация отличает устную речь от

письменной, делает ее богаче, выразительнее, придает ей неповторимый, индивидуальный характер.

Существует большое количество интерпретаций понятия «интонация». Противоречивость интерпретаций данного понятия обусловлены тем, что интонация является важным средством формирования различных коммуникативных единиц. В энциклопедическом словаре Ф. А. Брокгауза, И. А. Эфрона интонация определяется как «произведение звука посредством человеческого голоса или струнного духового инструмента без клавишей». В лингвистическом словаре интонация понимается как единство взаимосвязанных компонентов: мелодики, интенсивности, длительности, темпа речи и тембра произношения. В Большом толковом словаре русского языка, интонация - это звуковая форма высказывания, система модуляций высоты, громкости и тембра голоса, организованная при помощи темпа, ритма и пауз. Интонация формирует высказывание и выявляет его смысл, эмоционально-экспрессивное содержание, служит средством эстетического воздействия на слушателя, по словам Н. И. Жинкина, интонация является «индикатором экспрессии» и одним из важнейших способов самоидентификации и самовыражения человека.

Интонация передает смысловые и эмоциональные различия высказываний, отражает состояние и настроение говорящих, их отношение к предмету беседы или друг к другу.

Она выполняет и синтаксическую функцию: указывает конец фразы, ее законченность или незаконченность, то, к какому типу относится предложение, содержит ли оно вопрос, восклицание или повествование. В письменной речи о синтаксической роли интонации читатель узнает по знакам препинания.

Интонация относится к паралингвистическим средствам общения. Паралингвистическими называются неязыковые (невербальные) средства, входящие в речевое сообщение и передающие вместе с языковыми (вербальными) средствами смысловую информацию. По своему составу они

подразделяются на три вида: 1) фонационные (особенности произнесения звуков, слов, высказываний; звуковые заполнители пауз); 2) кинетические (жесты, мимика, телодвижения); 3) графические (особенности почерка, заменители букв и слов). Фонационные средства включают в себя и интонацию. Интонация включает в себя следующие компоненты:

1. мелодика (изменение голоса в процессе речи по высоте и силе),
2. ритм (равномерное чередование ударных и безударных слогов, различных по длительности и силе произношения);
3. темп (количество слов или слогов, произнесенных за определенную единицу времени),
4. логическое ударение (выделение из фразы главных по смыслу слов или словосочетаний путем повышения или понижения голоса, изменения темпа),
5. пауза (временной остановки в речи),
6. тембр (эмоционально-экспрессивная окраска речи; с его помощью можно выражать радость, досаду, печаль и т. д.),
7. сила голоса (смена громкости звучания речи в зависимости от содержания высказывания).

По наблюдениям Л.Р. Зиндера все компоненты интонационной выразительности, кроме паузы, обязательно присутствуют в высказывании, потому что никакой его элемент не может быть произнесен без какой-либо высоты голоса, силы и так далее. Интонация составляет суперсегментный уровень, вторую линию речевого звучания, который имеет сложное строение и выполняет многообразные функции.

Независимость интонации от конкретного лексико-грамматического состава высказывания позволяет говорить об относительной ее автономности. Большое значение для теории интонации имеют работы Л.В. Бондарко, Е.А. Брызгуновой, Л.П. Блохина, Л.Р. Зиндера, Л.В. Златоусовой, Т.М. Николаевой, Н.Д. Светозаровой, Н.С. Трубецкого, Л.Д. Щербы, разработавших концепцию суперсегментной организации речи как системы. Под просодической

организацией речи понимается совокупность звуковых средств, которые оформляют последовательности сегментных единиц (фонем) и служат для объединения их в значимые языковые единицы: слова, синтагмы, высказывания. По мнению Н.Д. Светозаровой, использование в качестве просодических характеристик речи таких обязательных признаков звука, как длительность, интенсивность и частота основного тона, является одним из универсальных свойств человеческой речи.

Интонация представляет собой один из важнейших компонентов языка. Вместе с тем она является и неотъемлемой составной частью речевой деятельности, представляя собой единство взаимосвязанных компонентов мелодики, длительности, интенсивности, темпа речи и тембра произнесения. Интонацию в совокупности с ударением называют еще просодической системой языка. Просодическая система языка относится к области нелинейных (супрасегментных) звуковых единиц (в отличие от линейных — сегментных). Если сегментные единицы непосредственно реализуют функцию смыслоразличения (дистинктивную), то супрасегментные, прежде всего, обеспечивают структурную организацию первых в рамках единств более высокого порядка (слогов в структуре слов, слов в структуре синтагмы и т. д.). Таким образом, по мнению В. Б. Касевича и Е. М. Шабельниковой (1979), основной функцией супрасегментных единиц может быть названа конститутивная. При этом авторы не отрицают наличие конститутивной функции и у сегментных единиц, которая, однако, отличается от таковой, характерной для супрасегментных единиц. В. Б. Касевич и Е. М. Шабельникова предлагают рассматривать конститутивные функции двоякого рода: собственно конститутивную («строящую»), свойственную сегментным единицам, и организующую, характерную для супрасегментных средств, которые «как бы накладываются на сегментные, линейные, организуя их».

С интонации начинается речь ребенка. В дословесный период, который считается подготовительным к речевой деятельности, просодическая сторона

языка напрямую связана с его эмоционально-экспрессивным аспектом, играющим в данный период ведущую роль. Для ребенка изначально слово не представляет смысловой значимости, а носителем «смысла» является интонация, темп, тембр голоса, мелодика, и только в процессе овладения речью интонационная выразительность уходит на второй план.

Существуют различные мнения о сроках и очередности становления основных компонентов интонации, анализ теоретических источников позволяет сделать вывод о том, что к старшему дошкольному возрасту интонационная система в речи детей с нормальным речевым развитием в целом сформирована, а употребление интонационных конструкций русского языка приближается к эталонным моделям взрослых.

Интонационная выразительность передает разнообразную информацию, смысловые и эмоциональные различия высказываний, позволяет узнавать человека по индивидуальному тембру голоса, судить об эмоциональном состоянии говорящего, об оценке им ситуации и отношении к сообщаемой и воспринимаемой информации и т. д.

Интонация не только расширяет смысловое значение речи, но и передаёт тончайшие оттенки мысли. Одно и то же слово можно произнести на тысячу ладов. "Простое слово "здравствуйте", - пишет И. Андроников, - можно сказать ехидно, отрывисто, приветливо, сухо, мрачно, ласково, равнодушно, застенчиво, высокомерно".

Благодаря разнообразию интонаций, возрастает выразительность устной речи по сравнению с письменной в передаче мыслей, чувств и настроений. "Есть пятьдесят способов сказать "да", - заметил Б. Шоу, - и пятьдесят способов сказать "нет", и только один способ их написать". Именно интонационная выразительность отличает устную речь от письменной, делает ее богаче, выразительнее, придает ей неповторимый, индивидуальный характер. По мнению Л. Р. Зиндер, интонация выполняет синтаксическую функцию: членит поток речи на предложения, организовывает связь между ними, членит пред-

ложения на синтагмы, указывает конец фразы, ее законченность или незаконченность, то, к какому типу относится предложение, содержит ли оно вопрос, восклицание или повествование. В письменной речи о синтаксической роли интонации читатель узнает по знакам препинания.

В исследованиях Светозаровой, интонационная выразительность речи детей дошкольного возраста способна «делать» предложение, содержащее императив, приказом или просьбой, превратить в приказ или просьбу любое слово и любую грамматическую конструкцию. Интонация способна изменять до неузнаваемости значение слова. Так, ироническая или осуждающая интонация «переводит» слова с положительной коннотацией в их противоположность. Основная функция интонации - превращать назывные единицы языка (слова и словосочетания) в единицы коммуникативные (высказывания).

Таким образом, невербальные аспекты речи, в частности интонация, чрезвычайно важны, так как с их помощью передается смысл высказывания, понимание которого наряду со значениями слов обеспечивает общение людей. По мнению Морозова В. П., владение такими средствами помогает ребенку снимать напряженность в общении с людьми, а так же позволяет, дополняя свою естественную речь невербальными и паралингвистическими коммуникациями, полнее передать людям ту информацию, которой он располагает. Многие психологи обоснованно считают, что через невербальные средства общения от человека к человеку передается больше информации, чем через вербальные и недостаточно хорошее владение невербальной коммуникацией значительно обедняет общение людей друг с другом.

Источник: http://kak-bog.ru/verbalnye-sredstva-obshcheniya https://www.scienceforum.ru/2014/562/1155

Приложение 9.

Невербальное общение

Любая коммуникация, осуществляемая без слов, считается невербальной. Чувства, также как информация, могут быть переданы при помощи одного или нескольких невербальных способов. Вы зеваете, надеваете нелепую шапку, смотрите кому-то в глаза или отводите их, просто молчите — все это невербальные сообщения. К ним же относятся жесты, позы, мимика, интонации, эмоции и даже запахи.

Психологи обнаружили, что сообщение, посланное на языке тела, воздействует на собеседника сильнее, чем вербальное. Например, если человек сквозь слезы будет убеждать друзей: «У меня все хорошо!», то они скорее поверят его слезам, чем словам.

Информация к размышлению! Громадно значение невербальных сообщений в первые минуты знакомства! И если покопаться в архивах вашей биографии, можно найти массу подтверждений этому, не так ли?! «По одежке встречают…», и эта «одежка» не только костюм, в который одет человек, но и его поза, взгляд, улыбка. Вы еще ничего не сказали, а вас уже оценили. Изменить эту оценку впоследствии будет трудно. Одни исследователи считают, что важны первые четыре минуты встречи. Другие отводят на формирование партнерами образов друг друга и того меньше — 120 секунд. Но в любом случае, две или четыре минуты, помните — время довольно короткое.

Нас с детства много обучали тому, что говорить, но очень мало тому — как. Слова нам дают содержание, невербальные составляющие определяют отношение, а все вместе дает смысл.

Американские психологи подсчитали, что вербальная, словесная информация в общении составляет около 1/6, а язык поз, интонаций, дыхания и ритма — несловесная информация — 5/6. И это именно та часть коммуникации, которую мы не осознаем, но которая является главной в любом общении.

В общении обычно гораздо важнее определение взаимоотношения, чем передачи сообщения. Меняя интонацию, вы можете совершенно изменить общий смысл сообщения. Помните, бородатый анекдот:

«Мариванна, а Вовочка меня дурой назвал.

— Вовочка, встань и три раза скажи, что Маша не дура, и извинись.

— Маша не дура. Маша не дура! Маша не дура?!! Извини-и-и-те…»

Общаясь с представителями других народов, не забывайте, что они могут иметь совершенно иные представления о правильном и неправильном взгляде. Так, например, японцы избегают смотреть прямо в глаза собеседнику. Представьте ситуацию: современный деловой человек, приехавший из Европы, беседует с японским партнером и испытывает чувство глубокого недоумения оттого, что тот старательно отводит в сторону свой взгляд или внимательно разглядывает его галстук или воротничок. Лицо японца остается при этом совершенно бесстрастным, а голос ровным, что еще больше выводит из себя европейца. Между тем для японца это просто норма делового общения. Существует мнение, что этот обычай является наследием прошлого, когда вассал или слуга не имел права смотреть на своего властелина и тем более встречаться с ним взглядом.

Улыбка — обязательный атрибут приветствия и любого общения европейцев и американцев, но, к сожалению, не всегда россиян. Природная российская хмурость воспринимается на Западе либо как следствие плохого воспитания, либо как свидетельство недоброжелательного отношения к партнеру. Улыбайтесь чаще и больше — это одно из основных правил, которые следует усвоить, пересекая границу с Востока на Запад.

Поза при беседе значит очень многое: заинтересованность в беседе, субординацию, стремление к совместной деятельности и т. п. В позе отражается субординация участников беседы. Причем, именно психологическая субординация — стремление доминировать или напротив подчиняться, а это

может не совпадать со статусом. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Например, один присел на краешек стула, положив руки на колени, другой развалился, небрежно положив ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей очевидны, даже если не слышно, о чем идет речь: первый — подчинен второму (при этом неважно формальное соотношение занимаемых ими должностей).

Поэтому при деловых встречах не следует принимать закрытые позы: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, зажатые в кулаки или сцепленные пальцы.

Кивок головы в современном этикете заменяет женский реверанс и низкий мужской поклон. В кивке головой главное — отсутствие небрежности и неуважительного отношения к партнеру. Кивнуть головой можно при встрече с малознакомым и малозначащим для вас человеком, если вы не предполагаете продолжать и укреплять ваше знакомство или вообще поддерживать общение в данный момент. Кивок может быть сдержанным, но не должен быть оскорбительным. Если вам кивнул человек, а вы не уверены в том, что вы с ним знакомы, лучше все же кивнуть в ответ. Это будет вежливо, но ни к чему вас не обяжет. Однако если вы знакомы с человеком и не ответили на его кивок, то это будет воспринято как демонстрация высокомерия.

В манере садиться, в занимаемой при сидении позе отчетливо проявляется культура человека. Мужчинам не следует обрушиваться всей своей массой на стул или кресло, а женщинам — не стараться примоститься на самом краешке. Не нужно обвивать ноги вокруг ножек, а руки — вокруг подлокотников. Существует немало поз сидения, противоречащих правилам хорошего тона. Самой неприглядной из них считается поза, когда колени широко расставлены, а ступни ног повернуты носками внутрь. Особенно неприемлемой она является для женщин. Не в каждом обществе принято класть ногу на ногу, но сидящие женщины вполне могут скрещивать ноги у щиколоток. Скрещивание ног или рук психологи рассматривают как замыкание личного пространства, стремление

отгородиться от собеседника.

О стремлении к доминированию свидетельствуют следующие позы: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стенку; голова чуть приподнята, руки перекрещены у талии. Напротив, при желании подчеркнуть согласие с партнером можно наблюдать своеобразное копирование его жестов. Так, если один из партнеров при дружеской беседе сидит, подперев голову рукой, другой почти автоматически делает то же, как бы сообщая тем самым «я такой же, как ты». Незнакомые люди стараются избегать копирования поз друг друга. И, наоборот, если собеседники хотят установить дружеские, непринужденные отношения, они повторяют движения друг друга. Однако важно, чтобы оба собеседника стремились к неформальной, дружеской атмосфере. В противном случае копирование позы может вызвать крайне негативную реакцию.

Человек, который хорошо умеет общаться невербально (как «слушать», так и «говорить») — это и хороший собеседник, и лучший гость, и первый кандидат на повышение.

Проделайте простенький эксперимент: когда рядом о чем-то спорят, во время речи одного кивайте, как будто соглашаетесь, улыбайтесь, делайте вид, что довольны. А когда будет говорить другой оппонент — хмурьтесь, мотайте головой в знак несогласия, всем видом выражайте возмущение. Скорее всего, тот, кого вы поддерживаете, начнет «побеждать» в споре, возможно даже начнет обращаться к вам за подтверждением своих слов.

Еще один секрет «студенческая находка»: если вы хотите, чтобы лектор вас запомнил, садитесь поближе, внимательно смотрите на него, и согласно кивайте в такт его словам. Через какое-то время он будет говорить преимущественно вам.

То же самое с начальством — «спич» начальника сопровождайте кивками (может даже незаметно) и через какое-то время начальник, о чудо, обращается уже только к вам. Не удивляйтесь, что при такой регулярной «поддержке»

начальство может внезапно прийти к выводу, что вы очень хороший работник, достойный повышения (при условии, что кто-то не кивает лучше вас).

А теперь про глазки. Глаза — наиболее информативная часть лица. Такой блестящий психолог, как Лев Толстой, в своих произведениях описывает 85 оттенков выражения глаз (хитрые, лучистые, грустные, холодные и т.д.). Глаза — это зеркало души. Взгляд порою выдает истинные намерения человека гораздо больше, чем его слова и поступки. Следует иметь в виду, что смоделировать «нужный» взгляд очень сложно и для этого требуются определенные навыки. Глаза искреннего, доброжелательного человека способны излучать теплоту и радость. И, наоборот, человеку злобному и коварному удается выдавить из себя улыбку, но вряд ли он сможет изменить леденящее выражение своих холодных глаз.

Избегайте надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первом знакомстве. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации оказывается ему недоступной.

Психологи различают несколько видов взгляда. Один из них можно назвать официально-деловым: человек строго и пристально смотрит в глаза партнеру по коммуникации, тем самым, привлекая к себе максимум внимания и побуждая партнера сосредоточиться. Совершенно иначе строится дружеское общение: люди смотрят друг на друга, не фокусируя взгляд исключительно на глазах собеседника, а как бы охватывая им все лицо партнера, что позволяет им обоим прислушиваться не только к взглядам и словам, но и к мимике, выдающей эмоции говорящего. Существует и третий, так называемый интимный, взгляд — рассредоточенный и скользящий.

Когда у человека бегают глаза, он не выдерживает вашего взгляда и отводит взор, можно предположить, что он боится вас или говорит неправду, старается умолчать о том, что случилось.

Реакцию человека можно оценить по зрачкам, а точнее по их сужению или расширению. Купцы в большинстве азиатских стран назначают цену товара,

глядя в глаза покупателю. Если зрачки расширяются — покупатель заинтересован в покупке, и можно повысить цену. Опытные карточные шулеры играют в темных очках. Они знают, что при получении хорошей карты зрачки расширяются, если же карты негодные, начинаешь блефовать, тебя могут выдать непроизвольно сузившиеся зрачки. Зрачки расширяются у возбужденного человека и сужаются у сердитого, мрачного. Зрачки расширяются, когда собеседник заинтересован разговором, и сужаются, когда он огорчен или настроен враждебно.

Общаясь с человеком, здороваясь с ним или прощаясь, просто встретив его на улице, посмотрите прямо в глаза человеку и улыбнитесь. Это будет самым естественным выражением дружелюбия.

А вот неотрывный чужой взгляд ощущается человеком даже в том случае, если он сидит к вам боком или спиной. Поэтому не стоит никого «гипнотизировать». Считается неприличным пристально смотреть на человека, когда он ест, подолгу останавливать взгляд на незнакомых женщинах, разглядывать человека, которого вам представляют.

Источник: http://etiquetterules.ru/etiket-obscheniya/88-neverbalnoe-obschenie.html

Приложение 10.

Приложение 11.

Важным показателем культуры общения секретаря-референта являются вежливость, корректность, доброжелательность. Секретарь должен владеть мимикой своего лица, интонациями голоса, жестом. Деликатность, предупредительность в отношениях с посетителями и сотрудниками, некоторая доля артистизма - все это обеспечивает успешную работу секретаря.

Секретарю необходимо знать правила приветствия. При появлении в приемной посетителя секретарь должен поздороваться с ним, предложить сесть. При первой встрече с руководителем, должностным лицом высшего ранга или при приеме почетного гостя секретарь обязан встать, поздороваться. Если нужно поздороваться за руку, то следует встать из-за стола, выйти к посетителю и подать руку (женщине позволяется не подавать руки, если она не желает этого делать).

Если секретарь видит посетителя впервые, он должен назвать себя. После этого секретарь осведомляется, как зовут посетителя, по какому вопросу он пришел. Необходимо соблюдать такт, употреблять только вежливые формы обращения, быть доброжелательным.

Уважение к людям должно стать повседневной нормой поведения и привычным способом обращения с окружающими. Такова профессия секретаря-референта.

При приеме посетителей секретарь не должен вести личные беседы по телефону, а также должен воздерживаться от бесед, раскрывающих служебные тайны, и не сплетничать.

При появлении посетителя секретарь должен закончить машинописную строку или телефонный разговор. Чтение любых документов надо прекратить и заняться посетителем.

Секретарь должен помнить, что формальное общение, когда стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, когда используется

привычный набор «масок» (притворной вежливости, излишней строгости, иронии, превосходства, безразличия и тому подобное), посетитель остро чувствует и по своим ощущениям составляет впечатление об организации в целом.

Важной формой общения секретаря, с посетителями является беседа.

Секретарю приходиться вести деловую беседу с разными по возрасту, по положению в обществе и по типу нервной системы людьми. Залогом успешного разговора являются компетентность, тактичность, доброжелательность, стремление оперативно решить проблему или оказать помощь в решении. Секретарь должен оценить психологическое состояние собеседника, составить представление о существе проблемы, дать посетителю возможность высказаться. Чем подробнее и обстоятельнее будет изложен вопрос, тем больше возможность найти правильное решение.

Важно уметь задавать вопросы посетителю и особенно слушать его.

Тон разговора должен быть нейтральным. Нельзя начинать беседу с отказа и утверждения невозможности решить вопрос. Как правило, это вызывают негативную реакцию, и ведет к возникновению конфликтной ситуации. Если даже ответ отрицательный, секретарь должен тактично и доброжелательно подвести собеседника к этому выводу, убедительно показать не возможность положительного решения.

Во время беседы не следует перебивать посетителя, заниматься посторонними делами, прерывать беседу телефонными разговорами. Если телефонный звонок раздался, то в зависимости от вида беседы секретарь снимает трубку и переносит телефонный вызов на удобное время, либо просит извинения у посетителя и кратко проводит телефонный разговор.

Источник: http://www.managcel.ru/dicems-433-1.html

Приложение 12