

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский многопрофильный колледж»

СОГЛАСОВАНО

Директор МАОУ
«СОШ № 14 г. Челябинска»

И.А. Королева

30.08.2022 г.



РАССМОТРЕНО

На заседании

Методического совета МАОУ СОШ № 14

Протокол № 1

«30» авг 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по НМР

ГБПОУ «ЮУМК»

Ю.А. Маркова

30.08.2022 г.



РАССМОТРЕНО

На заседании

Цикловой методической
комиссии

Протокол № 1

«13» сентября 2022 г.

Председатель

ЦМК И.А. Невинная

**Дополнительная общеобразовательная
общеразвивающая программа
«Основы профессии «Секретарь руководителя»**

Направленность: естественнонаучная

Срок реализации: 17 недель (сентябрь – декабрь 2022 года)

Уровень реализации: Основная школа (11-16 лет)

Возраст обучающихся: 13-16 лет

Авторы:

Невинная Е.С. преподаватель «ЮУМК»

г. Челябинск, 2022

Содержание

Раздел I. «Комплекс основных характеристик программы»	3
1.1 Пояснительная записка	3
1.2 Цель и задачи программы	6
1.3 Учебный план	8
1.4 Содержание программы	10
1.5 Планируемые результаты	11
Раздел II. «Комплекс организационно-педагогических условий»	13
2.1 Календарный учебный график	13
2.2 Условия реализации программы	14
2.3 Формы аттестации	14
2.4 Оценочные материалы	15
2.5 Методы обучения	16
2.6 Список литературы	17
Раздел III. Приложение	19
3.1 Приложение 1 Карта достижений	19
3.2 Приложение 2 Практические занятия	20
3.3 Приложение 3 анкета по профессиональному самоопределению	66
3.4 Приложение 4. Мониторинговая карта результатов обучения	67

Раздел I. «Комплекс основных характеристик программы»

1.1 Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Основы профессии «Секретарь руководителя» представлена в рамках приоритетного ведомственного проекта Министерства образования и науки Челябинской области «Образовательная индустрия будущего».

Правовыми основами реализации дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Основы профессии «Повар, Кондитер» являются:

1. Конституция Российской Федерации
2. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 5ч.6; ст.28; ст.30 ч.2)
3. Концепция развития дополнительного образования детей (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 года № 1726 – р)
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»
5. Письмо Департамента молодежной политики, воспитания и социальной поддержки детей Минобрнауки России от 11.12.2006 № 06-1844 № «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»
6. Письмо Минобрнауки России от 29 марта 2016 г. №ВК-641/09 «О направлении методических рекомендаций по реализации адаптированных дополнительных общеобразовательных программ, способствующих социально-психологической реабилитации, профессиональному самоопределению детей с ограниченными возможностями здоровья, включая детей-инвалидов, с учетом их особых образовательных потребностей»
7. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2015 года № 09-3242 «Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»
8. Постановление Главного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей (СанПиН 2.4.4.3172-14)»
9. Устав ГБПОУ «Южно-Уральский многопрофильный колледж»

Программа «Секретарь руководителя» относится к программам **социально-педагогической направленности**. Программа предназначена для занятий с обучающимися основной школы в очной форме с применением сетевой формы реализации.

Современному выпускнику необходимо быстро включаться в экономические и общественные процессы. Рынок труда остро нуждается в подготовленной к выбору профессии и адаптированной к трудовой деятельности молодежи. Это означает, что выпускники школ должны быть подготовлены к осознанному выбору профессии. Осознанный выбор профессии предполагает наличие знаний о предмете труда, условиях работы, средствах труда, трудовых функциях, профессионально необходимых качествах, уровне заработной платы, медицинских противопоказаниях, путях получения профессии и востребованности профессий на рынке труда. Кроме того, обучающиеся должны иметь представление о собственных интеллектуальных и физических ресурсах, необходимых для получения профессии «Секретарь руководителя».

Актуальность данной программы определяется развитием мотивации на профессиональное самоопределение и воспитание позитивной социализации у школьников. Кроме этого, программа имеет **практическую** направленность, которая позволяет сформировать первоначальные профессиональные компетенции у обучающихся по профессии «Секретарь руководителя».

Программа носит развивающий, мотивирующий характер первоначального профессионального образования.

Особенность данной программы: реализация практико-ориентированного обучения, направленного на формирование основ инновационной культуры у обучающихся данной возрастной категории с целью развития имеющихся способностей, формирования компетенций, связанных с определенным видом профессиональной деятельности.

Адресат программы

Программа рассчитана на обучающихся от 13 до 16 лет. В процессе реализации программы учитываются возрастные особенности детей.

Для успешной реализации программы целесообразно объединение обучающихся в учебные группы численностью от 12 до 15 человек. Задания по программе построены с учётом интересов, возможностей и предпочтений обучающихся.

Возрастные особенности детей:

Возрастные особенности 13-16 лет

Основным видом деятельности подростка, как и младшего школьника, является учение, но содержание и характер учебной деятельности в этом возрасте существенно изменяется. Подросток приступает к систематическому овладению основами наук. Обучение становится многопредметным и к подростку предъявляются более высокие требования. Это приводит к изменению отношения к учению. Нередко происходит снижение успеваемости.

Подросток не всегда осознает роль теоретических знаний, чаще всего он связывает их с личными, узкопрактическими целями. В то же время подростки склонны к выполнению самостоятельных заданий и практических работ на уроках. Даже учащиеся с низкой успеваемостью и дисциплиной активно проявляют себя в подобной ситуации.

Особенно ярко проявляет себя подросток во внеучебной деятельности. Ярко проявляет себя подросток и в играх. Они любят подвижные игры, но такие, которые содержат в себе элемент соревнования. Особенно ярко в подростковом возрасте проявляются интеллектуальные игры, которые носят состязательный характер.

Подросток стремится к самостоятельности в умственной деятельности. Вместе с самостоятельностью мышления развивается и критичность. В отличие от младшего школьника, который все принимает на веру, подросток предъявляет более высокие требования к содержанию рассказа учителя, он ждет доказательности, убедительности.

В области эмоционально-волевой сферы для подростка характерны большая страстность, неумение сдерживать себя, слабость самоконтроля, резкость в поведении. Для подросткового возраста характерен активный поиск объекта для подражания.

Одной из существенных особенностей личности подростка является стремление быть и считаться взрослым. Подросток всеми средствами пытается утвердить свою взрослость, и в то же время ощущения полноценной взрослости у него еще нет. В связи с «чувством зрелости» у подростка появляется специфическая социальная активность, стремление приобщаться к разным сторонам жизни и деятельности взрослых, приобрести их качества, умения и привилегии.

Для подросткового возраста характерна потребность в общении с товарищами. Подростки не могут жить вне коллектива, мнение товарищей оказывает огромное влияние на формирование личности подростка. Он болезненнее и острее переживает неодобрение коллектива, чем неодобрение учителя. Формирование личности подростка будет зависеть от того, с кем он вступит в дружеские взаимоотношения. Главной основой дружбы подростков является общность интересов. При этом к дружбе предъявляются довольно высокие требования, и дружба носит более длительный характер. Она может сохраниться

на всю жизнь. У подростков начинают складываться относительно устойчивые и независимые от случайных влияний моральные взгляды, суждения, оценки, убеждения.

Объём и сроки освоения программы

Режим занятий:

Год обучения/ № группы	Дата начала обучения по программе	Дата окончания обучения по программе	Всего учебных недель	Количество учебных дней	Количество учебных часов	Режим занятий	Дата начала и окончания каникул	Сроки проведения аттестации
1 полугодие / группы 1	1.09.202г	30.12.2022г	17	17	34	1р./нед. X 2 часа (1 час – 45 мин.)	-	декабрь

Форма обучения – очная

Данная образовательная программа является модифицированной.

Уровень сложности – базовый.

1.2 Цель и задачи программы

Основная цель программы – развитие социально-профессиональных способностей и формирование профессионального самоопределения школьников в процессе освоения основного вида профессиональной деятельности – организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя.

Задачи:

Обучающие:

- способствовать получению базовых сведений о профессиональной деятельности секретаря руководителя;
- научить правилам безопасной работы;

– расширить и научить практическому применению знаний, полученных на уроках русского языка и информатики.

Развивающие:

– повышать мотивацию к личностному саморазвитию и непрерывному профессиональному образованию;

– формировать умение соотносить личностные характеристики с профессионально важными качествами;

– способствовать формированию готовности к профессиональному самоопределению;

– развивать умение организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения;

– формировать навыки индивидуальной работы и работы в команде.

Воспитательные:

– воспитывать трудолюбие, ответственность;

– прививать уважение к профессиональной деятельности и людям труда.

1.3. Учебный план

Н ед ел я	Наименование раздела, темы	Количество часов			Формы аттестации / контроля
		Всего часов	Теори я	Пра кти ка	
	Диагностика	2	2		
	Раздел 1. Планирование и организация рабочего дня	6	2	4	
1	1.1 Введение в профессию. Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя.		2		Наблюдение, оценка выполнения практической работы
2	1.2 Подготовка плана работы секретаря на день.			2	
3	1.3 Обеспечение информационной безопасности деятельности организации с помощью современного программного обеспечения.			2	
	Раздел 2. Планирование рабочего дня секретаря	4	2	2	
4	2.1 Выбор и оформление планировщика секретаря.		1		Наблюдение, оценка выполнения практической работы
4	2.2 Особенности оформления планировщика		1		
5	2.3 Внесение и отслеживание информации на электронном и бумажном носителях			2	
	Раздел 3 Организация телефонных переговоров руководителя	4	1	3	
6	3.1 Ведение базы телефонных контактов руководителя.		1		Наблюдение, оценка выполнения практической работы
6	3.2 Деловая игра «Этикет телефонного разговора».			1	
7	3.3 Технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи			2	
	Раздел 4 Организация командировок руководителя	4	2	2	
8	4.1 Подготовка проекта служебного задания руководителя.		2		Наблюдение, оценка выполнения практической работы
9	4.2 Обработка документов и материалов по результатам поездки руководителя			2	
	Раздел 5 Организация работы с посетителями в приемной руководителя	4	1	3	
10	5.1 Организация личного приема посетителей руководителем		1	1	Наблюдение, оценка выполнения практической работы
11	5.2 Применение мер по разрешению конфликтных ситуаций			2	
	Раздел 6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конференционных мероприятий	4	1	3	
12	6.1 Подготовка повестки дня мероприятия.		1		

12	6.2 Соблюдение правил делового этикета и протокола			3	Наблюдение, оценка выполнения практической работы
	Раздел 7 Организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя	4	1	3	
13	7.1 Организация приемной офиса в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда		1		Наблюдение, оценка выполнения практической работы
14	7.2 Копирование и размножение документов.			1	
15	7.3 Деловая игра «Офис»			2	
	Диагностика	2	2		
	Итого	34	14	20	

1.4 Содержание программы

Диагностика (2 часа) Входное анкетирование. Методика Л.А. Йовайши определение склонностей личности к различным сферам профессиональной деятельности.

Раздел 1. Планирование и организация рабочего дня (6 часов)

1.1 Введение в профессию. Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя.

Содержание занятия: Введение в профессию: рассказ о предмете труда, условиях работы, средствах труда, трудовых функциях, профессионально необходимых качествах,

путях получения профессии и востребованности профессий на рынке труда. Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя.

1.2 Практическое занятие Подготовка плана работы секретаря на день.

Содержание занятия

Самостоятельно составить план-график работы секретаря на день.

1.3 Практическое занятие Обеспечение информационной безопасности деятельности организации с помощью современного программного обеспечения.

Содержание занятия

Работа с антивирусными программными средствами.

Раздел 2. Планирование рабочего дня секретаря 4 ч.

2.1 Выбор и оформление планировщика секретаря.

Содержание занятия: Выбор и оформление планировщика секретаря.

2.2 Практическое занятие Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях).

Содержание занятия:

Самостоятельное оформление планировщика.

2.3 Практическое занятие Внесение и отслеживание информации на электронном и бумажном носителях.

Содержание занятия:

Внесение информации. Оперативное отслеживание информации на электронном и бумажном носителях

Раздел 3. Организация телефонных переговоров руководителя 4 ч.

Содержание занятия:

Теория 1ч.: Ведение базы телефонных контактов руководителя.

Практика 3ч.: Практическое занятие Деловая игра «Этикет телефонного разговора».

Технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи.

Раздел 4. Организация командировок руководителя 4 ч.

Содержание занятия:

Теория 2ч.: Подготовка проекта служебного задания руководителя.

Практика 2ч.: Практическое занятие Обработка документов и материалов по результатам поездки руководителя.

Раздел 5. Организация работы с посетителями в приемной руководителя 4 ч.

Содержание занятия:

Теория 1ч.: Организация личного приема посетителей руководителем.

Практика 3ч.: Практическое занятие Применение мер по разрешению конфликтных ситуаций.

Раздел 6. Организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий 4 ч.

Содержание занятия:

Теория 1ч.: Подготовка повестки дня мероприятия.

Практика 3ч.: Практическое занятие Соблюдение правил делового этикета и протокола.

Раздел 7. Организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя 5 ч.

Организация приемной офиса в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда.

Практическое занятие: Копирование и размножение документов. Применение в соответствии с назначением средств организационной техники, канцелярских принадлежностей. Осуществление систематизации получаемых и передаваемых данных. Деловая игра «Офис».

Диагностика (2 часа). Итоговое анкетирование. «Карта интересов» А.Е. Голомшток Изучения интересов и склонностей школьников старших классов в различных сферах деятельности: физика, математика, химия, астрономия, биология, медицина, сельское хозяйство, филология, журналистика, история, искусство, геология, география, общественная деятельность, право, транспорт, педагогика, рабочие специальности, сфера обслуживания, строительство, легкая промышленность, техника, электротехника.

1.5. Планируемые результаты

По итогам изучения программы обучающиеся должны

знать:

- организацию делопроизводства;
- правила пользования приемно-переговорными устройствами;
- правила печатания деловых писем с использованием типовых форм;
- основы этики и эстетики; правила делового общения;
- правила и нормы охраны труда;
- правила работы с электронной почтой.

уметь:

- осуществлять работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия;
- выполнять различные операции с применением компьютерной техники;
- подготавливать документы и материалы, необходимые для работы руководителя;
- организовать проведение телефонных переговоров руководителя, записывать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание, передавать и принимать информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводить до его сведения информацию, полученную по каналам связи;
- организовать подготовить, провести конференционное мероприятие;
- организовать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников;
- копировать документы на персональном ксероксе.

Личностные результаты	Метапредметные результаты		
	познавательные	регулятивные	коммуникативные
- критическое отношение к результатам собственной деятельности; - уважение к труду других людей; - осмысление мотивов своих действий при выполнении заданий; - формирование профессионального самоопределения, ознакомление с миром профессий.	- анализ действий с выделением признаков (существенных, несущественных); - синтез – составление целого из частей; - выбор оснований и критериев для сравнения, классификации объектов; - установление причинно-следственных связей; - построение логической цепи рассуждений.	- определение наиболее эффективных способов достижения результата в деятельности; - позитивная самооценка своих возможностей; - формирование умения определять и формулировать цель деятельности; - формирование умения верно отличать выполненное задание от неверного.	- продуктивное сотрудничество (общение, взаимодействие) со сверстниками и педагогом при работе над выполнением задания; - выслушивание собеседника и ведение диалога; - формирование умения выражать свои мысли, чувства.

Раздел II. «Комплекс организационно-педагогических условий»

2.1 Календарный учебный график

Год обучения/ № группы	Дата начала обучения по программе	Дата окончания обучения по программе	Всего учебных недель	Количество учебных дней	Количество учебных часов	Режим занятий	Дата начала и окончания каникул	Сроки проведения аттестации
1 полугодие / группы 1	1.09.2022г	30.12.2023г	17	17	30	1р./нед. X 2 часа (1 час – 45 мин.)	-	декабрь

2.2 Условия реализации программы

Материально-техническое обеспечение:

Учебный кабинет с компьютером, проектором, учебной доской, комплектами учебно-наглядных пособий, комплектами учебно-методической документации.

Информационное обеспечение:

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Программное обеспечение учебного курса:

1. Операционная система Windows XP, приложения
2. Инструментальные средства разработки программных средств учебного назначения, в том числе реализующие возможности Интернет и мультимедиа технологий
3. Офисные программы Microsoft: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Access
4. Программные средства автоматизации создания учебно-методических пособий, тестовые оболочки, пособий для самостоятельной работы, сборников упражнений

Кадровое обеспечение:

Невинная Е.С., преподаватель ГБПОУ «ЮУМК», высшая квалификационная категория, курсовая подготовка по программе «Формирование профессиональных компетенций педагога в условиях реализации ФГОС при организации учебных занятий с использованием ЭФУ» 15.04.2019г. – 05.05.2019г. (72 ч.)

2.3 Формы аттестации

Результатом успешного усвоения программы является усвоение обучающимися знаний и умений, заложенных в программе.

Форма аттестации: практические работы

Формы отслеживания результатов: включенное педагогическое наблюдение, устный опрос, практическая работа для оценивания знаний, умений и навыков.

Формы фиксации результатов: сертификаты.

Формы представления результатов – практические занятия, конкурс профессионального мастерства.

2.4 Оценочные материалы.

Для отслеживания и анализа предметных результатов рекомендуются использовать карты достижений, где усвоение программного материала и развитие других качеств ребёнка определяются по 3 уровням: высокий, средний, достаточный (см. Приложение).

Критерии оценки выполнения практических работ:

ФИО учащегося	Тема практической работы	Соответствие технологии	Самостоятельность	Соблюдение ТБ	Завершенность

«5» - *высокий уровень*: работа выполнена в соответствии с технологией и правилами техники безопасности, завершена, выполнена самостоятельно.

«4» - *средний уровень*: работа выполнена в соответствии с технологией и правилами техники безопасности, завершена, выполнена с помощью педагога.

«3» - *достаточный уровень*: работа выполнена с нарушением технологии, в соответствии с правилами техники безопасности, завершена, выполнена с помощью педагога.

Уровень	Знания	Умения
Достаточный	Знает правила техники безопасности при выполнении работы. Ошибки в технологии выполнения работы.	Самостоятельно выполнить работу не может. Работу выполняет в полном объеме с помощью педагога.
Средний	Знает правила техники безопасности при выполнении работы. Знает технологию выполнения работы.	Самостоятельно выполнить работу не может. Работу выполняет в полном объеме с помощью педагога.
Высокий уровень	Знает правила техники безопасности при выполнении работы. Знает технологию выполнения работы.	Работу выполняет самостоятельно в полном объеме.

Для определения достижения личностных результатов используется «Диагностика личностного роста обучающегося».

Технология «Портфель достижений» является формой представления метапредметных результатов.

2.5 Методы обучения

Основными *методами* преподавания являются:

- словесный – передача необходимой для дальнейшего обучения информации;
- демонстрационный – показ педагогом технологий выполнения работ;
- практический – отработка технологий выполнения работ;
- наглядный – просмотр фильмов и презентаций;

Формы проведения занятий: лекция, беседа, практическое занятие, комбинированные занятия.

Основой образовательного процесса является групповое обучение. Для успешной реализации программы целесообразно объединение обучающихся в учебные группы численностью от 12 до 15 человек. Состав группы постоянный.

Задания по программе построены с учётом интересов, возможностей и предпочтений обучающихся. В процессе реализации программы учитываются возрастные особенности детей.

Программа состоит из 7-ми тем. Общая продолжительность программы 32 часа.

Основа теоретических блоков программы – вводные беседы о предмете труда, условия работы, технике безопасности, средствах труда, трудовых функциях, профессионально необходимых качествах, путях получения профессии, востребованности профессии на рынке труда; изучение материала, необходимого для последующего осуществления практической работы.

На практических занятиях дети изучают технологию операций, пробуют выполнять работы вслед за преподавателем и самостоятельно, учатся пользоваться полученными знаниями на практике, получают умения и закрепляют навыки, развивают творческие способности.

Для более полного погружения в вид профессиональной деятельности обучающихся просматриваются презентации и видеоматериалы по профессии. Программа обеспечивает проверку наличия способностей к данному виду деятельности, демонстрирует уровень сформированности общепрофессиональных и профессиональных компетенций, способствует обеспечению профессионального и личностного самоопределения.

В основе программы лежит системно-деятельностный подход, который создает условия для самостоятельного успешного усвоения обучающимися новых знаний, умений, компетенций, видов и способов деятельности и обеспечивает соответствие деятельности обучающихся их возрасту и индивидуальным особенностям.

В этом качестве программа обеспечивает реализацию следующих принципов:

- Принцип деятельности: включение в активную созидательную деятельность; сочетание индивидуальных и коллективных форм работы; связь теории с практикой, приоритет практических занятий.
- Принцип индивидуализации и учета, возрастных психолого-педагогических особенностей развития детей: творческое развитие на различных возрастных этапах и в соответствии с личностным развитием.
- Принцип доступности, последовательности и систематичности: от простого к сложному, с учётом возврата к освоенному содержанию на новом, более сложном творческом уровне; интеграция с учебными программами.
- Принцип вариативности: развитие вариативного мышления – понимания возможности наличия различных вариантов решения задачи и умения осуществлять выбор вариантов.
- Принцип творчества: ориентация на творческое начало, приобретение и расширение собственного опыта творческой деятельности.

2.6 Список литературы

Основные источники:

1. Алферов А.В., Матлин Е.М. Средства составления и размножения документации. - М.: Связь, 2018.
2. Вычислительные машины, системы и сети: Учебник/ Под ред. А.П. Пятибратова. - М.: Финансы и статистика, 2019.
3. Куликовский Л.Ф., Морозов В.К. Основы Информационной техники: Учебник. - М.: Высшая школа, 2018.
4. Ложе И. Информационные системы. Методы и средства. - М.: Мир, 2020.
5. Милютина И.А. Технические средства компьютерных информационных технологий. - М: АО "Московские учебники и Картометография", 2020.
6. Саямов Э.А. Средства воспроизведения отображения информации: Учебное пособие. М.: Высшая школа, 2019.
7. Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения: Пер. с англ. - М.: Экономика, 2019.
8. Сайт <http://utilization.svt-stroy.ru/>-Списание, утилизация и техническая экспертиза компьютеров и оргтехники

Дополнительные источники:

1. БемеА. Office для WINDOWS 2003 W Москва ИФРА М, 2000г.
2. Евсеев Г.А. Вы купили компьютер \\\ Москва АСТпресс, 2006 г.
3. Евсеев Г.А.Занимательный компьютер \\\ Москва АСТпресс, 2006 г.
4. ЖуринаА.А. MICROSOFTOffice для школьников и начинающих пользователей
\\ Москва «Аквариум» 2000 г.

Приложение 1

[illegible]

Практическое занятие

1.2 Практическое занятие Подготовка плана работы секретаря на день.

Примерный рабочий план секретаря на день.

Назначение секретаря – освобождать своего начальника от рутинной работы.

Секретарь–помощник того, кто представляет собой что-то.

Планирование, распределение и использование рабочего времени.

Многолетний практический опыт исследования секретарского труда показали, что главным в нем является план на день, который определяет все последующее долгосрочное планирование. Он помогает наиболее эффективно использовать рабочие часы и минуты, дает обзор всех дел дня.

Начиная рабочий день, всегда надо иметь цели с четким определением их объема и вида и все, что нужно для их решения.

Затем устанавливается очередность запланированных дел. Нужно определить, какие чрезвычайные ситуации могут нарушить рабочий день.

В любой работе должны действовать три правила:

Все что можно, нужно контролировать.

Некоторые вопросы не поддаются контролю, но на их ход надо стараться влиять.

Не следует обращать внимание на вопросы, которые не поддаются контролю, а также влиянию.

Готовя план на день, секретарь должен выделить в нем: профессиональную деятельность.

Постоянные мероприятия, включенные в план рабочей недели организации (административные, технические, общественные).

Постоянные дела.

Приоритетные дела.

Срочные дела, особо перспективные для получения конкретных результатов.

Срочные дела, которые в случае необходимости могут быть перенесены на другие сроки.

Дела, которые могут быть выполнены при наличии времени.

Личная деятельность.

Составляя план на день, надо:

- не загружать рабочий день более чем на 60 %;
- составлять список дел, деля их на самые важные и менее важные;
- оставляя в плане резерв неожиданностей;

- оставляя на каждое мероприятие запас времени не менее 15 минут;
- устанавливать личную цель и порядок ее достижения;
- считать приоритетным самое трудное задание дня;
- размещать в плане текущие дела между важными и срочными;
- точно определять время начала и окончания каждого мероприятия;
- собирать все мелкие дела в группы;
- тщательно планировать вечерние мероприятия как самые неэффективные;
- использовать систему условных знаков, с помощью которых отмечать, что сделано, что перенесено. Точные сроки заключать в рамки.

- Последовательность начала рабочего дня секретаря должна быть следующей:
Выделить 15 минут для спокойного обдумывания всех предстоящих на день работ.
Определить порядок и последовательность выполнения :

незаконченных дел;

“неприятных” работ;

главной работы дня;

работы с поступившей почтой;

мелких и второстепенных работ.

Как правило, в работе секретаря есть периоды:

нормальной работы;

спешки и суматохи;

затишья.

Надо знать, что сама по себе работа не имеет ценности, она имеет только смысл. Чтобы хорошо выполнить любую работу, надо знать ее смысл и причинное основание.

Любая запущенная или временно забытая работа – основа появления срочности. Установлено, что в женском характере есть элемент переноса и ожидания, то есть женщины-секретари постоянно используют метод откладывания надоевшей работы и работы, требующей большой подготовки.

Чтобы это преодолеть, надо:

Постоянно составлять списки своих долго- и кратковременных целей, ранжировать их по важности, контролировать точность формулировок, реалистичность и достижимость целей.

Постоянно готовить планы реализации целей с указанием сроков, требующихся и имеющихся ресурсов самостимулирования в процессе выполнения плана.

Осуществлять постоянное наблюдение за действенностью своих индивидуальных причин постоянного откладывания дел и преодолевать это с помощью рационального самоконтроля.

Оперативно управлять своим рабочим временем и эффективно использовать его за счет ежедневного составления расписания рабочего дня, рациональной организации труда, концентрации на приоритетных задачах.

Вся работа секретаря, если ее деятельно проанализировать, состоит из большого количества “мелочей”; чтобы постоянно учитывать эти мелочи; надо вести специальный журнал, в котором регистрировать все даже мелкие события с обязательным указанием трудностей исполнения той или иной работы. Сюда записываются взаимоотношения с людьми, коллегами по работе, начальством, о чем был разговор на совещаниях, конференциях. Особое внимание уделяется случайным работам и причинам их возникновения.

Секретари всех стран мира рационально используют правило “все записывать”, и не только о своей работе, но и о взаимоотношениях с начальниками, особенно, если начальник – женщина. Все записи должны быть точными и лаконичными, содержать в себе все необходимые сведения и факты.

Получая визитную карточку, секретарь ставит на ней карандашом дату и включает ее в картотеку или подшивает в дело.

Примерный рабочий план секретаря на день.

- +
- 1. Начало рабочего дня
- 2. Проверка рабочих мест в офисе
- 3. Устранение недостатков: протереть пыль; полить цветы; собрать разбросанную бумагу; убрать и вымыть посуду
- 4. Привести в порядок рабочее место руководителя
- 5. Сварить кофе
- 6. Встретить руководителя
- 7. Предоставить список неотложных дел (встречи, совещания, приемы и т.д.)
- 8. Получить от руководителя надлежащие инструкции (о назначении встреч, звонков, о совершении покупок)
- 9. Сделать ряд звонков, ответить на письма, осуществить регистрацию входящей и исходящей корреспонденции с последующим занесением ее в журнал
- 10. Собрать и подать документы на ознакомление и подпись
- 11. Подготовить конференц-зал к совещанию

12. Собрать сотрудников в конференц-зале и раздать им тезисы о результатах работы за истекший период
13. Сообщить руководителю о начале совещания и предоставить список основных вопросов
14. Подготовить документацию для поставщиков
15. Подготовить кабинет руководителя к приему поставщиков:
 - распланировать места для приглашенных
 - разложить чистые листы бумаги
 - положить карандаш или ручку в верхней части бумаги
 - расположить прохладительные напитки и стаканы в центре стола на бумажных салфетках; (место слева от руководителя должно быть предназначено почетному гостю, справа – юристу).

1 Практическое занятие

1.1 Обеспечение информационной безопасности деятельности организации с помощью современного программного обеспечения

Проблемы защиты информации в автоматизированных системах оказались практически одновременно с началом использования средств электронной вычислительной техники при регулярной обработки информации. Таким образом, история защиты информации исчисляется почти 40-летним периодом.

При применении вычислительной техники для обработки информации основное внимание уделялось обеспечению ее физической целостности или, достоверности (надежности) информации. В этой связи особо следует отметить тот факт, что отечественная школа ученых и специалистов внесла существенный вклад в исследование и решение этой проблемы.

Нарушение целостности информации на этом первоначальном этапе развития рассматривалось как результат воздействия естественных факторов, главными из которых являются отказы, сбои и ошибки элементов систем обработки.

Что касается защиты от несанкционированного получения информации?

Считалось, что автономность работы ЭВМ первых поколений, индивидуальность алгоритмической реализации процедур обработки, представление информации в памяти ЭВМ и на машинных носителях в закодированном виде, а также относительная простота организационного контроля всего процесса обработки обеспечивают надежную защиту

информации от несанкционированного доступа к ней лиц, не имеющих соответствующих полномочий.

Однако по мере развития самой вычислительной техники и информационных технологий, форм, способов и масштабов использования автоматизированной обработки информации теряли свою эффективность.

В силу чего уязвимость информации со стороны злоумышленников стала вполне реальной, что и нашло свое подтверждение в конкретных формах несанкционированного получения информации, причем первые сведения о таких фактах появились в печати более двадцати лет назад.

Ущерб от подобных действий нередко принимал внушительные размеры и приводил к весьма серьезным последствиям. Как пример можно привести несанкционированное копирование информации, являющейся чьей-либо собственностью. В последнее время эти проблемы обсуждаются достаточно интенсивно, особенно относительно хищения программ для ЭВМ.

О распространенности данного вида незаконных действий достаточно убедительно говорит хотя бы такой факт: как утверждают зарубежные специалисты, на каждую копию программы, полученную законным путем, существует не менее десяти копий, полученных незаконным путем.

Можно привести большое количество и других конкретных примеров злоумышленных действий по отношению к информации, находящейся в автоматизированных системах. Наиболее распространенной и опасной формой таких действий в последнее время оказалось заражение информационно-вычислительных систем и сетей так называемыми компьютерными вирусами.

Согласно определению, компьютерная безопасность зависит не только от компьютеров, но и от поддерживающей инфраструктуры, к которой можно отнести системы электроснабжения, жизнеобеспечения, вентиляции, средства коммуникаций, а также обслуживающий персонал.

1.2. Проблема информационной безопасности

Проблема информационной безопасности обусловлена возрастающей ролью информации в общественной жизни.

Современное общество все более приобретает черты информационного общества.

Информационная безопасность является одной из проблем, с которой столкнулось современное общество в процессе массового использования автоматизированных средств ее обработки.

Информационная безопасность – это защищенность информации и поддерживающей ее инфраструктуры от случайных или преднамеренных воздействий естественного или искусственного характера, которые могут нанести ущерб владельцам или пользователям информации.

Информационная безопасность не сводится исключительно к защите от несанкционированного доступа к информации – это принципиально более широкое понятие.

Задачи по обеспечению информационной безопасности для разных категорий субъектов могут существенно различаться.

Актуальные проблемы создания и совершенствования системы защиты информации

Особая значимость и роль информационно-телекоммуникационных систем в процессах выработки и принятия решений, огромный масштаб потенциальных отрицательных последствий несанкционированного вмешательства в работу этих систем объективно приводят к осознанию необходимости совершенствования существующей системы защиты информации.

Это обусловлено многими факторами.

Характерной особенностью современного этапа развития общества является широкое применение современных информационных систем в различных сферах жизнедеятельности общества, большинство из которых относятся к ключевым системам информационной инфраструктуры.

Подключение к сети Интернет происходит без применения сертифицированных средств защиты информационных систем. Систем связи и отдельных персональных компьютеров, в которых обрабатываются сведения, составляющие государственную тайну и охраняемую служебную информацию, вследствие – чего значительно увеличилось количество фактов несанкционированного доступа через сеть Интернет к информации, хранящейся на серверах органов государственной власти, предприятий, учреждений и организаций федерального округа.

В большинстве органов власти, предприятий, учреждений, и организаций, работающих с информацией ограниченного распространения, автоматизированные системы управления построены на базе оборудования и программного обеспечения иностранного производства. Которые не прошли специальную проверку и специальные исследования на выявление электронных закладочных устройств перехвата информации, программных средств информационного воздействия и возможных каналов утечки информации за счет побочных излучений и наводок. Обработка информации, содержащей сведения, составляющие государственную и служебную тайну, осуществляется на не

аттестованных в реальных условиях эксплуатации по требованиям безопасности информации средствах вычислительной техники, в работе используется нелицензионное программное обеспечение.

Существенную опасность представляют компьютерные вирусы, атаки которых приводят не только к сбоям в работе компьютерных систем и разрушению информации. Вирусные программы типа «троянский конь» позволяют незаконно копировать чужую компьютерную информацию. В большинстве случаев заражение сетей компьютерными вирусами является результатом халатности и некомпетентности персонала, а также недостаточным уровнем технической защиты. Сохраняющаяся угроза поражения компьютерными вирусами систем информационной и телекоммуникационной инфраструктуры федерального округа связана, прежде всего, с отсутствием централизованных поставок современных версий сертифицированного программного обеспечения и антивирусных программ, а также возможностью подключения отдельных структур к открытой телекоммуникационной сети в обход установленных требований.

В условиях отсутствия конкурентоспособных российских разработок, серьезную угрозу информационному пространству России представляет повсеместное использование иностранных технологий в системах управления отраслью связи, в сетях информационного обслуживания органов государственного управления. Применение ведущими операторами связи, а также операторами сотовой связи оборудования импортного производства создает реальные предпосылки к утечке информации. Программное обеспечение, обслуживание и ремонт этого оборудования изначально ориентированы на удаленный доступ через сеть Интернет, что не предполагает участия российской стороны и предусматривает управление функциями оборудования с территории сопредельных иностранных государств. Иностранные производители телекоммуникационных систем связи заняли господствующее положение на рынке..

В связи с этим одной из задач «первостепенной важности» является защита от несанкционированного доступа сведений ограниченного распространения.

Другой большой проблемой является развитие регионального информационного рынка. Имеющиеся примеры противоправного распространения на региональных информационных рынках баз данных местных телефонных станций (включая адреса и телефоны режимных организаций), персональных данных, а также сведений, собираемых налоговыми органами, ГИБДД, паспортными столами указывают на необходимость организационно-правового регулирования деятельности этих рынков. В этой связи требует внимания проблема обеспечения безопасности региональных информационных ресурсов и профилактики правонарушений в информационной сфере, которая во все большей степени

становится ареной соперничества государств, криминальных группировок и противоправных посягательств со стороны отдельных лиц.

Говоря о научном потенциале в вопросах информационной безопасности, необходимо отметить немногочисленность научных организаций, занимающихся этой проблемой.

Анализ современного состояния информационной безопасности субъектов российской Федерации позволяет выделить и иные проблемы, требующие своего решения на региональном уровне.

Важной составляющей информационного пространства является система массового информирования граждан, которая в России еще недостаточно развита, а в ряде случаев имеет однобокую и не совсем правильную, с точки зрения интересов государства, направленность. Здесь, прежде всего, имеются в виду известные проблемы со средствами массовой информации, которые иногда под флагом свободы слова наносят ущерб, как отдельным людям, так и государству в целом.

Кроме того, необходимо сказать о соблюдении конституционных прав и свобод человека и гражданина на информационную деятельность. В частности, на региональном уровне могут регулироваться вопросы противодействия монополизации и недобросовестной конкуренции в информационной сфере – противодействия пропаганде или агитации, возбуждающей социальную рознь, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду, а также пропаганду социального, расового, превосходства.

Для совершенствования системы защиты информации целесообразно решить финансовые вопросы и проблемы подготовки квалифицированных кадров. К сожалению, сегодня органы власти и крупные предприятия не обладают ни тем, ни другим для обеспечения защиты своих информационных систем от угроз безопасности информации.

Таким образом, основными факторами, определяющими необходимость создания и совершенствования системы защиты информации являются:

- реструктуризация управления хозяйственной деятельностью, повышение самостоятельности федерального округа и отдельных субъектов Российской Федерации;
- увеличение объемов конфиденциальной информации, циркулирующей в органах государственной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления;
- широкое использование в органах государственной власти и управления региональных, межрегиональных и глобальных информационных систем, накапливающих и передающих большие объемы информации и, в то же время, уязвимых для угроз;

– невозможность своевременно и с высокой степенью достоверности прогнозировать и выявлять угрозы безопасности информации, оценивать их опасность, принимать адекватные меры по устранению • из федерального центра;

– неспособность большинства организаций регионов самостоятельно обеспечить эффективную защиту информации;

– непредсказуемость экономических, экологических и социальных последствий при возникновении кризисных ситуаций, связанных с нарушениями режимов безопасности информации в кредитно-финансовых учреждениях, системах управления экологически опасными производствами, транспортом, энергетикой.

Решение выделенных проблем предполагает создание целостной региональной системы обеспечения информационной безопасности, которая должна выявлять угрозы жизненно важным интересам субъекта Российской Федерации в информационной сфере и защищать эти интересы, а также обеспечивать взаимодействие региона с федеральной властью, межрегиональное взаимодействие, координацию деятельности государственных и негосударственных структур действующих на территории региона.

Одним из наиболее сложных вопросов является определение места информационной безопасности в области формирования региональной политики.

В настоящее время можно выделить три относительно самостоятельных региональных аспекта федеральной политики обеспечения информационной безопасности: политику федеральной власти по отношению к регионам; политику регионов по отношению к федеральной власти и внутреннюю политику регионов.

Федеральная политика в сфере обеспечения региональной информационной безопасности должна формироваться исходя из необходимости защиты интересов, отнесенных к совместному ведению федерации и ее субъектов, а также оказания субъектам федерации финансовой помощи в защите национальных и их собственных интересов в информационной сфере.

Политика субъектов Российской Федерации по отношению к федеральной власти должна строиться на основе соблюдения федеральных и региональных нормативно-правовых актов; выявления интересов регионов в информационной сфере в рамках предметов совместного и исключительного ведения; создания правовых, организационных и финансовых механизмов обеспечения информационной безопасности на основе взаимодействия региональной и федеральной систем.

Внутренняя региональная политика субъектов Российской Федерации в области информационной безопасности должна быть направлена на защиту предметов их исключительного ведения, к которым относится региональная информация, включая

региональные информационные ресурсы, информационные инфраструктуры, системы связи и массового информирования граждан.

Другими словами региональная информационная безопасность должна быть ориентирована на защиту особо значимых информационных ресурсов. Сведения о кредитно-финансовой, налоговой и таможенной сферах. Информация о земельном кадастре, недрах и энергоресурсах, коммуникациях, технологиях, объектах повышенной опасности, субъектах предпринимательской деятельности, структура, отдельные особенности управления в сферах экономики, промышленности и науки, борьбы с преступностью, персональные сведения о гражданах и др.

Перечисленные обстоятельства создают объективные предпосылки наличия у федерации и субъектов Российской Федерации как совместных, так и собственных жизненно важных интересов в информационной сфере, требуют организацию тесного взаимодействия федеральных и региональных органов и формирования согласованной федеральной политики по обеспечению региональной информационной безопасности.

Следовательно, создание системы защиты информации в субъекте Российской Федерации является составной частью государственной политики, и которая строится на основе разграничения предметов ведения федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации. Востребованность основ этой политики на региональном уровне являются проявляется в весьма многочисленных попытках субъектов Российской Федерации самостоятельно решать проблемы обеспечения безопасности информационных ресурсов.

При этом, главной целью развития системы, защиты информации в субъекте Российской Федерации является создание региональных компонентов Государственной системы защиты информации, соответствующих задачам обеспечения безопасности и устойчивого развития субъектов Российской Федерации, федерального округа и государства в целом.

Достижение поставленной цели осуществляется решением ряда основных задач в ходе развития системы защиты информации в субъекте Российской Федерации, среди которых следует выделить такие, как:

- формирование и совершенствование организационной структуры системы защиты информации федерального округа, развитие их научно-технического и кадрового потенциала;
- создание необходимых правовых, организационных, экономических и научно-технических условий для обеспечения защиты информации в федеральном округе;
- обеспечение эффективной защиты информации на объектах органов

– государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций;

– создание эффективной и гибкой системы управления деятельностью региональной системы защиты информации в рамках Государственной системы защиты информации, приспособленной к изменяющимся условиям обстановки.

В первую очередь необходимо сказать о формировании и совершенствовании организационной структуры системы защиты информации, развитии их научно-технического и кадрового потенциала. Решение этих вопросов достигается:

– определением алгоритмов взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, иных организаций, входящих в региональную систему технической защиты информации при решении задач защиты информации;

– формированием структурных подразделений по технической защите информации в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления и в организациях;

– развитием региональных компонентов систем лицензирования, сертификации и аттестации в области защиты информации;

– созданием и развитием межрегиональных и региональных учебных, научно-исследовательских, консультативно-методических и научно-производственных (технических) комплексов в области защиты информации.

Говоря о создании необходимых правовых, организационных, экономических и научно-технических условий, в первую очередь следует подчеркнуть необходимость совершенствования концептуальных и правовых основ деятельности региональной системы защиты информации. В Российской Федерации действует в настоящее время весьма значительное количество законов и подзаконных нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы информационной безопасности и защиты информации от несанкционированного использования. Вместе с тем, сохраняется острая потребность в разработке федеральных и региональных законодательных актов, которые регулировали бы вопросы обеспечения прав граждан на получение информации, режимы формирования и использования общегосударственных и региональных информационных ресурсов, процессы управления информационными потоками и механизмы право применения по обеспечению информационной безопасности.

Необходимость в разработке общегосударственной нормативной базы обеспечения региональной информационной безопасности определяется, в частности, и тем, что назрела

потребность в унификации на федеральном и региональном уровнях систем управления информационными ресурсами.

Органы федеральной и исполнительной власти субъектов Российской Федерации не раз выступали с инициативами в области информационной безопасности.

Указанные структуры призваны служить методологической основой для проведения государственной политики регионов по обеспечению информационной безопасности. Разработки соответствующей стратегии деятельности в этой сфере, включая цели, задачи и комплекс мер по ее практической реализации подготовки предложений по совершенствованию правового, нормативно-методического, научно практического и программ защиты информационных ресурсов и средств информатизации и т. д.

Важную роль играют и такие вопросы, как организация и обеспечение работ по выявлению и оценке угроз безопасности информации в регионах. Прогнозирование их развития, разработка частных моделей угроз безопасности информации для конкретных объектов защиты, а также оснащение структурных подразделений по технической защите информации региональных органов государственной власти, местного самоуправления и организаций современными сертифицированными средствами технической защиты информации (в том числе контроля эффективности).

При решении задачи обеспечения эффективной защиты информации на объектах органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций следует особое внимание уделять таким вопросам как:

- разработка и внедрение типовых систем, средств и технологий технической защиты информации;
- создание защищенных от несанкционированного доступа к информации и специальных воздействий на информацию региональных информационно-телекоммуникационных систем;
- проведение мероприятий по технической защите информации при проведении выставок, конференций, совещаний, при участии в международном информационном обмене, в том числе – с использованием открытых информационных систем;
- использование общего и специального сертифицированного программного обеспечения, сертифицированных средств технической защиты информации.

Достаточно важным направлением деятельности в ходе развития региональной системы защиты является создание эффективной и гибкой системы управления, обязательными элементами которой являются органы, организации и структурные подразделения различного уровня, в том числе:

- Межведомственная комиссия полномочного представителя Президента Российской Федерации по информационной безопасности;
- Управление Федеральной службы по техническому и экспортному контролю;
- Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- Советы (Технические комиссии) по защите информации при Главах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- Законодательные органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- Органы местного самоуправления;
- Структурные подразделения (штатные специалисты) по защите информации законодательных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;
- Предприятия, учреждения и организации, подведомственные органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Органам местного самоуправления, а также предприятия вневедомственной принадлежности, размещенные на территориях субъектов Российской Федерации и проводящие работы с использованием сведений, составляющих государственную тайну или конфиденциальную информацию, их структурные подразделения по защите информации;
- Образовательные учреждения высшего профессионального образования по подготовке, профессиональной переподготовке и повышению квалификации специалистов в области технической защиты информации;
- Организации, выполняющие работы и оказывающие услуги в области защиты информации.

Решение задачи создания эффективной и гибкой системы управления достигается решением таких вопросов как:

- взаимодействие межведомственных, ведомственных и региональных органов управления при организации и проведении работ по технической защите информации в субъекте РФ;
- осуществление контроля над выполнением требований по технической защите информации за счет координации деятельности межведомственных, ведомственных, региональных органов и систем контроля;
- создание систем мониторинга над состоянием системы технической защиты информации федерального округа в интересах информационного обеспечения принятия

решений по технической защите информации, в том числе с использованием результатов контроля и состояния технической защиты информации;

– создание и развертывание межрегиональной и региональных информационно-аналитических систем обеспечения деятельности в области технической защиты информации.

Таким образом, защищенность российских национальных интересов в информационной сфере Дальневосточного федерального округа обеспечивается на основе единства системы государственной власти Российской Федерации, а также разграничения предметов ведения и полномочий между органами государственной власти Российской Федерации и органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Соответствующий режим защиты информационных ресурсов органов исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, предприятий, учреждений и организаций Дальневосточного федерального округа, являющихся частью информационных ресурсов Российской Федерации, должен устанавливаться на основе требований концептуальных, нормативных и методологических документов федерального уровня. Решение практических вопросов обеспечения информационной безопасности лежит именно на региональном уровне применительно к потребностям указанных организаций.

Можно вывести два вида проблем:

Информационная безопасность – не сводится исключительно к защите от несанкционированного доступа к информации, это принципиально более широкое понятие.

Субъект информационных отношений может пострадать (понести убытки и/или получить моральный ущерб) не только от несанкционированного доступа, но и от поломки системы, вызвавшей перерыв в работе.

Более того, для многих открытых организаций (например, учебных) собственно защита от несанкционированного доступа к информации стоит по важности отнюдь не на первом месте.

Возвращаясь к вопросам терминологии, отметим, что термин «компьютерная безопасность» (как эквивалент или заменитель информационной безопасности) представляется нам слишком узким.

Компьютеры – только одна из составляющих информационных систем. И хотя наше внимание будет сосредоточено в первую очередь на информации, которая хранится, обрабатывается и передается с помощью компьютеров.

Ее безопасность определяется и, в первую очередь, самым слабым звеном, которым в подавляющем большинстве случаев оказывается человек (записавший, например, свой пароль на «бумаге», прилепленной к монитору).

1.2 Практическое занятие Особенности оформления планировщика (на электронном и бумажном носителях)

Помнить абсолютно все нереально, да и не нужно. В голове следует держать лишь самую необходимую информацию, а остальную гораздо удобнее хранить на бумажных или электронных носителях. Это помогает не только не «засорять» мозг лишними данными, но и разгружать его для более плодотворной и эффективной работы.

Планировать или делать заметки можно в блокнотах, ежедневниках, электронных органайзерах и даже на обычных бумажках. О плюсах и минусах той или иной системы планирования и пойдет речь в данной статье.

Разновидности систем планирования

1. Списки

Списки — наиболее простой способ планирования. Их можно составить на простом листе бумаги. Для этого на одной стороне необходимо перечислить все дела, которые следует выполнить в течение дня. На другой — дела, которые нужно сделать в течение недели, а также сферы жизни, с которыми стоит разобраться.

Напротив каждого дела из списка нужно поставить степень его приоритетности (1, 2, 3, 4 или А, В, С, D) и время выполнения.

Плюсы. Простота использования, минимум затрат. Начать планирование можно в любой момент, ведь предварительная подготовка не требуется.

Минусы. Отсутствие места для комментариев и заметок. Невозможность долгосрочного планирования. В случае потери одного из листов можно в важный момент остаться без данных.

2. Календари

Речь идет о календарях, в которых имеется место для заметок. Это может быть как настенный, так и карманный или настольный вариант.

Плюсы. Недорого, доступно. Такой календарь имеется в любом магазине канцтоваров. Кроме того, подобные календари очень часто раздают бесплатно в качестве рекламной продукции.

Минусы. Ограниченное количество места для записей — как правило, в календаре помещаются всего 1-3 задачи. Отсутствие места для комментариев или задач, которые требуют детализации.

3. Ежедневники

Даже самые недорогие ежедневники обладают более широкими возможностями, нежели календари. Обычно помимо места для записи планов, в них есть еще и дополнительные странички для памяток. На каждой страничке ежедневника уже проставлена дата и имеется достаточно места для составления списка задач.

Плюсы. Достаточное количество места для записей. Легкость в использовании. Доступность: ценовой диапазон ежедневников начинается примерно от 100р.

Минусы. Вставить дополнительные страницы в склеенный или прошитый ежедневник невозможно. Найти дополнительные листы для ежедневника на кольцах довольно сложно и накладно по времени.

4. Профессиональные органайзеры

Органайзер — это ежедневник с огромным набором дополнительных функций. Помимо календаря с местом для планирования в нем имеются страницы для подведения итогов (как за месяц, так и за год), контрольные таблицы, место для адресов и телефонов, страницы для особых заметок, полезная информация (расстояния между городами, тарифы, перечни государственных и негосударственных праздников, телефонные коды городов и прочее). Некоторые органайзеры оснащены ручками, калькуляторами, линейками и разного типа шаблонами.

Как правило, в органайзере есть место для визиток, кредитных и дисконтных карт. Страницы органайзера дополнены цветными разделителями.

Стоимость профессиональных органайзеров начинается примерно от 500р. Стоит заметить, что приобретая органайзер в последующие разы, можно значительно сэкономить, покупая лишь сменные блоки.

Плюсы. Благодаря «детальной» структуре данные, занесенные в органайзер, хорошо систематизированы, а это значительно сокращает время на поиски нужной информации. Большой выбор обложек позволяет подобрать наиболее подходящий вариант. Наличие вспомогательной информации нередко превращает органайзер в «палочку-выручалочку» в экстренных случаях.

Минусы. На страницах органайзера «скрывается» большое количество информации, которая нужна далеко не всем (меры веса и длины, международные размеры одежды, площади государств и пр.). Высокая стоимость, особенно при первой покупке, устраивает не всех.

5. Электронные органайзеры

Электронные органайзеры обладают множеством функций. Это не просто ежедневники, это помощники, которые способны выполнять ваши обязанности. Так, некоторые электронные органайзеры умеют сортировать почту и управлять документами.

В памяти органайзера можно хранить несколько электронных книг, схем, или презентаций, и это не говоря о планах, личных заметках или адресах. Графики и презентации, хранящиеся в органайзере, с помощью инфракрасного порта можно передавать прямо на экран монитора.

Стоимость электронного органайзера может достигать до 1000 долларов, что подходит, конечно же, не всем.

О плюсах электронных «секретарей» будет рассказано ниже.

Минусы. Высокая стоимость. Для работы необходима розетка, батарейки или заряженный аккумулятор, иначе органайзер не включится. В случае поломки органайзера (например, выхода из строя программного обеспечения) получить доступ к хранящимся на нем сведениям будет невозможно. Кроме того, пользоваться электронным органайзером не всегда комфортно: так, во время телефонного разговора делать пометки на бумаге бывает быстрее и привычнее.

Бумага против электроники

Так что же лучше: бумажные планировщики или электронные? Давайте рассмотрим сильные стороны тех и других.

Преимущества электронных планировщиков

- Планы, примечания и любые другие данные, хранящиеся в электронном планировщике, можно легко корректировать, причем многократно. На бумажном носителе вносить правки в данные, во-первых, гораздо дольше (вначале придется стереть или заштриховать предыдущие записи), во-вторых, можно ограниченное количество раз, ведь лист быстро затирается.
- Электронный планировщик позволяет кодировать внесенную в него информацию.
- Данные, внесенные в электронный планировщик можно сортировать одним кликом. Причем, как правило, в каждом электронном «помощнике» существует несколько видов сортировки, например: по дате, по приоритетности.
- В электронных планировщиках существует поиск. Например, выбирая «поиск по темам», можно отыскать: все встречи, назначенные на определенную дату, все встречи с определенным контрагентом, все встречи, связанные с каким-либо проектом.

- Электронный планировщик можно объединить с планировщиками друзей и коллег, и в последствии планировать общие мероприятия.

Преимущества бумажных планировщиков

- Работать с бумажными планировщиками предельно просто — для этого не требуется предварительно изучать инструкцию и разбираться в многочисленных кнопках и функциях.

- В некоторых бумажных планировщиках можно расположить страницы в удобном вам порядке. Например, можно вложить список телефонов или адресов в список задач на текущий день.

- В планы, составленные на бумажных носителях, можно запросто добавить любые схемы, рисунки или графики, причем именно там, где захочется вам (т.е. абсолютно в любом месте, а не там, где это предлагает сделать программа).

Какую систему планирования использовать каждый решает для себя. Все зависит от цены, потребностей и даже привычек. Главное, чтобы выбранная система была вам удобна.

1.3 Практическое занятие Внесение и отслеживание информации на электронном и бумажном носителях.

Различают централизованный документооборот и документооборот уровня структурного подразделения.

В централизованный документооборот входит вся документация, подлежащая централизованной регистрации. Документы, учитываемые только в структурных подразделениях, составляют документооборот уровня структурного подразделения. Как правило, централизованный документооборот представлен организационно-распорядительной документацией (ОРД), а документооборот уровня структурного подразделения - специализированной документацией, обеспечивающей основные направления деятельности организации (хотя в него может входить и ОРД).

В крупных организациях обычно существует отдельное структурное подразделение, в задачи которого входит обеспечение централизованного документооборота. Оно может называться по-разному: управление делами, общий отдел и т. п. В организациях, где объем централизованного документооборота не настолько велик, чтобы им занималось самостоятельное подразделение, функции по его поддержанию возлагаются, например, на секретаря руководителя организации. Для определенности далее структурное подразделение, ответственное за обеспечение централизованного документооборота, будет именоваться канцелярией.

С точки зрения работников канцелярии **выделяют три основных типа документов**, составляющих централизованный документооборот:

1. Входящие документы, поступившие в канцелярию из внешних организаций
2. Исходящие документы, поступившие в канцелярию из структурных подразделений для отправки во внешние организации
3. Внутренние документы, поступившие в канцелярию из структурных подразделений организации или от руководителя для рассылки внутри предприятия.

13.2 Обработка входящих документов

Для обработки входящих документов регламентированы следующие основные процедуры (рис. 1):

- экспедиционная обработка;
- регистрация;
- рассмотрение руководством и выдача резолюции;
- ознакомление в структурном подразделении или исполнение;
- контроль исполнения.

Контроль исполнения осуществляется сотрудниками канцелярии или секретарем организации и включает:

- постановку документов, ход исполнения которых надлежит отслеживать, на контроль;
- отслеживание хода исполнения и формирование отчетов для руководства;
- снятие исполненных документов с контроля.



Рис. 1. Порядок обработки входящих документов

Поступающие в организацию документы попадают в структурное подразделение канцелярии - экспедицию. Там они подвергаются экспедиционной обработке, которая заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке документов на регистрируемые и нерегистрируемые.

Под регистрацией входящих документов понимается фиксация факта получения документов путем присвоения им порядковых номеров к записи установленных сведений о «их в регистрационную ферму. Регистрируете» практически вся входящая корреспонденция, за исключением материалов информационно-справочного характера, присланных для ознакомления, а также газет, журналов, личных писем и поздравительных открыток, т. е, для многих документов регистрационный номер является обязательным реквизитом. Требования, которые должны всегда соблюдаться, это. однократная регистрация документа и дальнейший учет его перемещения по структурным подразделениям.

Большинство полученных документов должны быть адресованы на исполнение. При этом существует два основных маршрута прохождения документа: непосредственно исполнителю или руководству.

По результатам рассмотрения поступивших документов выдается резолюция, включающая указания о порядке и характере их исполнения, об ответственном исполнителе и сроках исполнения. Сроки могут быть типовыми (устанавливаемыми нормативными актами) или индивидуальными (устанавливаемыми руководителями). В некоторых организациях резолюция руководства оформляется как самостоятельный документ - поручение.

Рассмотренные документы направляются через канцелярию назначенному в резолюции ответственному исполнителю- начальнику департамента, управления или отдела, который, получив документ с резолюцией, может наложить уточняющую резолюцию, предназначенную исполнителю рангом ниже, и т. д.

Ход исполнения некоторых входящих документов (порядка 10 % от общего объема поступающей корреспонденции) подлежит централизованному контролю. Это означает, что выданная руководителем резолюция по исполнению документа заносится сотрудником канцелярии в учетную карточку, т.е. документ ставится на контроль. Затем во время его исполнения в структурном, подразделении сотрудник канцелярии отслеживает состояние дел. Руководство получает от него информацию об исполнении контролируемых документов в форме разнообразных делопроизводственных отчетов.

Когда документ исполнен, его снимают с контроля - вносят в учетную карточку данные о результатах работы с документом и ссылку на номер дела, в которое помещается документ.

13.3 Обработка исходящих документов

Технология обработки исходящих документов включает следующие основные процедуры (рис. 2):

- разработку проекта документа в структурном подразделении;
- согласование проекта документа в структурных подразделениях организации;
- утверждение документа руководством;
- регистрацию документа;
- экспедиционную обработку документа.

Проекты исходящих документов, готовятся в структурных подразделениях непосредственными исполнителями. Подготовленные таким образом проекты рассматриваются руководителями соответствующих структурных подразделений и согласовываются с другими заинтересованными подразделениями.



Рис. 2. Порядок обработки исходящих документов

Согласование документа подразумевает ознакомление заинтересованного лица с содержанием документа и добавление грифа согласования. Документ, прошедший все необходимые согласования, направляется в канцелярию для представления на рассмотрение руководству.

Проекты исходящих документов, подготовленные в ответ на входящие, рассматриваются тем же руководителем, который выдавал резолюцию по исполнению соответствующих входящих. Если проект составлен надлежащим образом, он подписывается руководителем и возвращается в канцелярию.

Все исходящие из организации документы подлежат обязательной централизованной регистрации, которая производится в канцелярии после подписания документа руководителем, что проявляется в присвоении отправляемому документу регистрационного номера.

Экспедиционная обработка исходящих документов подразумевает проверку целостности вложений, правильности адресации, упаковку в конверты и отправку документов.

Практическое занятие Деловая игра «Этикет телефонного разговора».

Правила этикета делового телефонного разговора

Телефонный этикет – искусство ведения диалога. Разговор должен длиться небольшое количество времени. Обращаться к собеседнику предписывается с уважением. Диалог строится на передаче информации и получении ответных сведений. Освоить телефонный этикет может каждый желающий. Для этого нужно изучить некоторые правила и придерживаться их.

ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ И ЕГО ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА, НЕ ОТНОСЯЩИЕСЯ К РАЗГОВОРУ

По этикету деловой телефонный звонок можно совершать только в часы трудового дня. В экстренных ситуациях можно побеспокоить абонента до 10 вечера, но не позднее.

Если нужно обсудить важные вопросы, то диалог следует планировать на дообеденный период. Именно в это время информация усваивается лучше. Собеседники в большинстве случаев спокойны, агрессия и раздражение не накопились.

Ожидать ответа можно в течение 7 гудков. Далее принято нажимать кнопку отбоя вызова. Входящий вызов принимают после 3 гудка. Делать это следует не позднее, но и не раньше.

Продолжительность деловой беседы по телефону имеет регламент. Длительность не должна превышать 4-х минут. Когда нужно увеличить время разговора, рекомендуется назначить беседу при персональной встрече.

При прерывании диалога повторный звонок осуществляет инициатор беседы. Это помогает избежать путаницы, кто кому должен перезванивать. Вместо заинтересованного

лица звонок может осуществить или принять секретарь. Допускается также вменить в обязанности телефонные разговоры иному сотруднику.

Нельзя заставлять человека ждать окончания дел. Нужно попросить прощения и попросить перенести беседу на другое время. Осуществлять звонки на личный номер собеседника можно только в том случае, если он сам его предоставил. Если номер дали третьи лица, пользоваться им нельзя.

Нельзя кушать или пить. Это считается верх бескультурья. Неисполнение обещания перезвонить – грубейшее нарушение правил. Даже если разговор утратил актуальность, нужно перезвонить.

Рядом с аппаратом принято держать листок и ручку. Это необходимо для того, чтобы записывать всю информацию. Секретные сведения не передают по сотовому телефону. Такими данными обмениваются только при беседе тет-а-тет. Во время беседы внимательно слушают абонента, не отвлекаясь, чтобы не потерять нить диалога.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

К беседе приступают с приветствия. Нельзя использовать стандартные общепринятые у пользователей выражения типа «слушаю» и другие. Интонация на протяжении всего диалога должна быть ровной и сдержанной. Нельзя разговаривать раздраженно, агрессивно. Если разговор не планировался с собеседником заранее, важно выяснить, удобно ли ему вести беседу. Если он занят, важно уточнить, в какое время ему можно перезвонить.

При ошибке набор номера не принято узнавать информацию о владельце. Рекомендуется попросить прощения, проверить точность введенных цифр и повторить попытку. Недопустимо употребление сленгов, жаргонов, ненормативной лексики.

Если просят пригласить по служебному телефону другого человека, нельзя выяснять, кто осуществляет вызов и уточнять цель звонка. Исключение составляет сотрудник с соответствующими полномочиями.

После обсуждения важных вопросов вежливо прощаются и нажимают отбой. Если собеседник уводит разговор в другое русло, его прерывают, просят прощения и озвучивают благовидный предлог для завершения диалога.

СОВЕТЫ: ЧТО СДЕЛАТЬ ПО ПРАВИЛАМ ЭТИКЕТА ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ ПЕРЕД РАЗГОВОРОМ

Правила этикета предписывают подготовиться к телефонным переговорам. Первое, что нужно сделать – определиться с целью разговора.

Далее подумайте, так ли нужна вам эта беседа или можно обойтись без нее. Проанализируйте, готов ли собеседник к обсуждению интересующих вас вопросов. Уверены ли вы в том, что разговор даст положительный результат. Если такой уверенности нет, беседу целесообразно отложить.

Обдумайте вопросы, которые нуждаются в срочном обсуждении. Подумайте, какие вопросы могут возникнуть к вам у собеседника. Подберите варианты ответа. Составьте план действий на случай неудачных переговоров. Определите линию поведения на случае повышения голоса человека, недоверия к вашим сведениям и других негативных реакций.

Перед звонком нужно подготовить документацию, необходимую для ведения беседы, чтобы перед глазами была наглядная информация. Положите рядом с аппаратом листок с бумагой или прибор, который будет использоваться для записи сведений. Если диалог записывается на диктофон, собеседник должен быть предупрежден об этом. В том случае, если человек отказывается вести беседу с этим устройством, разговор записывать нельзя, согласно действующему законодательству. Запишите личную информацию о собеседнике.

Держите перед глазами план диалога.

Поскольку телефонный разговор имеет временные ограничения, рекомендуется составить план беседы, чтобы уложиться в отведенное время:

- обозначьте и вкратце опишите тему разговора (40-45 сек.);
- обмен личными данными – ФИО, наименование компании, должность, компетенция в обсуждаемой теме (20-25 сек);
- разбор проблемы (1-2 мин);
- подведение итогов (20-25 сек.).

При неудовлетворительном результате диалога важно назначить по окончании разговора время следующей беседы.

ЕСЛИ ЗВОНИТЕ ВЫ: КАКИЕ УЧИТЫВАТЬ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Алгоритм действий будет таким – перед тем, как нажать кнопку вызова, убедитесь, что номер набран правильно.

Поздоровайтесь, дождитесь ответного приветствия. Представьтесь, скажите название компании, от которой совершаете звонок, и наименование должности. Если вызов не был оговорен ранее, спросите, может ли сейчас собеседник говорить. В том случае, если получен отрицательный ответ, уточните, когда лучше всего совершить повторный вызов. После окончания беседы выразите человеку благодарность за уделенное время или полученную информацию.

ЕСЛИ ЗВОНЯТ ВАМ: КАКИЕ ДЕЙСТВУЮТ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Алгоритм действий – возьмите трубку и назовите имя, отчество и фамилию или наименование фирмы, в крупной организации называют наименование отдела. Если человек не туда попал, скажите без нервов и агрессии, что абонент ошибся. Не проявляйте раздражение.

Не ведите одновременно несколько телефонных разговоров. Нельзя заставлять абонента ждать на линии. Все диалоги осуществляйте в порядке очереди. Если в ходе беседе собеседник выражает недовольство вашей деятельностью или деятельностью фирмы, продукцией или услугой, постарайтесь понять проблему. Не отвечайте агрессией на агрессию.

После окончания рабочего дня активируйте автоответчик. В тексте сообщения укажите полезную информацию, представляющую интерес для всех клиентов. Если звонящий просит пригласить к аппарату другого сотрудника, которого нет на месте, предложите свои услуги в решении возникших проблем, если в состоянии это сделать.

Окончание диалога совершает собеседник. Если прекратить разговор нужно в ближайшее время, то вежливо прервите человека.

ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА ДЛЯ СЕКРЕТАРЯ

Если звонок исходящий, то секретарь должен принять его с учетом таких правил:

- позвоните абоненту тогда, когда ему удобно принять вызов;
- четко обозначьте цель беседы;
- держите перед глазами план разговора и перечень тем;
- избегайте длинных монологов;
- записывайте ключевые моменты беседы;
- в завершении диалога добейтесь конкретных соглашений.

Исходящий вызов секретарь должен совершать с учетом таких рекомендаций:

- поздоровайтесь;
- назовите свое имя и должность;
- запишите имя, отчество звонящего и обращайтесь к нему в ходе диалога именно так;
- проявите заинтересованность в звонке;
- тон должен быть ровный, доброжелательный;
- если для беседы нет времени или возникли безотлагательные дела, требующие вашего вмешательства, вежливо прервите собеседника и узнайте, когда вам лучше всего перезвонить ему;

- если вы не компетентны в вопросе, который задал абонент, сообщите об этом звонящему и пообещайте выяснить информацию в ближайшее время, договоритесь о следующем разговоре;
- проявляйте терпение, не подталкивайте собеседника к быстрому завершению диалога.

Практическое занятие Обработка документов и материалов по результатам поездки руководителя.

Секретарь должен поэтапно и детально продумать подготовку деловой поездки руководителя, так как успех командировки во многом зависит от того, насколько комфортно будет чувствовать себя руководитель во время переездов, деловых встреч, переговоров. Для этого у него в полном объёме должны быть подготовлены документы и необходимые материалы, уточнено и согласовано расписание встреч и переездов, учтена возможная разница во времени и климатических условиях, продуманы подарки и сувениры.

При подготовке командировки руководителя секретарь должен:

1. Узнать цель поездки, предполагаемые для решения вопросы, встречи и места посещения.

2. Составить предварительную программу пребывания в двух экземплярах (по указанию руководителя). Предварительная программа предполагаемой поездки руководителя может быть совсем короткой (если поездка местная или на один день), или довольно обширной (если поездка ориентирована на несколько дней, или, если это заграничная поездка). *Предварительная программа может содержать следующую информацию:*

- время (даты отправления и прибытия, длительность поездки и т.д.);
- способ передвижения (на машине, самолётом, поездом);
- расписание деловых встреч;
- места посещения и проезд к ним;
- компании или отдельные лица, с которыми нужно предварительно установить связь (эта информация должна быть очень подробной, с названиями, адресами, телефонными номерами и с любой дополнительной информацией о тех лицах, которые могут быть полезными).

3. Согласовать программу пребывания с принимающей стороной, уточнить сроки пребывания руководителя, внести коррективы.

4. Составить список необходимых для поездки личных и служебных документов и материалов (например, паспорт, виза, билет, страховой полис, документы, необходимые

для переговоров (проекты контрактов, лицензии, сертификаты и т.п.), образцы продукции, фотографии и т.п.).

5. Заказать билеты.

6. Оформить все выездные документы (если поездка за границу).

7. Забронировать номер в гостинице.

8. Подготовить служебные документы и материалы, которые могут потребоваться руководителю при проведении переговоров, проанализировать эти документы и, если есть замечания, доработать их.

9. Выписать на имя руководителя командировочное удостоверение.

10. Подготовить бланки документов, визитные карточки руководителя, блокноты, ручки, дискеты, компакт-диски и другие необходимые принадлежности.

11. Продумать список подарков и сувениров.

12. Получить указания от руководителя о неотложных делах, которые необходимо сделать в его отсутствие.

13. Отменить все важные встречи руководителя, назначенные на дни его командировки.

Поступающую на имя руководителя информацию секретарь передаёт заместителю, исполняющему обязанности руководителя во время его отсутствия, а также переадресовывает телефонные звонки, которые могут быть решены в отсутствие руководителя. Если же возникли такие проблемы или срочные вопросы, которые может решить только руководитель, секретарь должен связаться с ним по мобильному телефону и на основе полученных указаний организовать их исполнение.

При возвращении руководителя из командировки секретарь информирует его о вопросах, которые возникли в период его отсутствия, и ходе их решения.

Руководитель знакомит секретаря с материалами командировки и вместе с командировочными документами передаёт их для подготовки отчёта.

Как правило, отчёт содержит следующие разделы: цель командировки, вопросы и их решения, выводы и предложения.

Практическое занятие Применение мер по разрешению конфликтных ситуаций.

Основные методы разрешения конфликтных ситуаций

Управление конфликтами, или их разрешение - это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Чем точнее определение существенных элементов конфликта, тем легче найти средства для эффективного поведения в конфликтной ситуации. Весьма желательно, чтобы партнеры сумели согласовать свои представления о том, как определить ситуацию конфликта. Последовательное поведение, направленное на преодоление конфликта в целом, предполагает несколько этапов.

Определение основной конфликтной проблемы. Желательно выяснить:

как я понимаю проблему;

какие мои действия и какие поступки партнера привели к возникновению и закреплению конфликта;

как мой партнер видит проблему;

соответствует ли поведение каждого из нас сложившейся ситуации;

как можно наиболее лаконично и полно изложить нашу общую проблему;

в каких вопросах мы с партнером расходимся, а в каких - солидарны и понимаем друг друга.

К сожалению, по занимаемой в конфликте позиции или по манере поведения и действий человека не всегда просто установить, какие желания или опасения им движут. Люди часто скрывают свои чувства. Бывает также, что люди не отдают себе отчета в своих истинных намерениях: они просто хотят чего-то, а почему они этого хотят, не знают. «Примирение интересов, а не позиций эффективнее по двум соображениям. Во-первых, для любого интереса обычно может существовать несколько возможных позиций, которые ему удовлетворяют. Чаще всего люди занимают наиболее очевидную позицию. Но если вы за противоположными позициями ищите мотивирующие интересы, вы можете обнаружить некоторую альтернативу, которая удовлетворит интересы обеих сторон».

Регулирование конфликта еще не есть его разрешение, поскольку сохраняются основные структурные компоненты конфликта. Однако все действия по регулированию составляют либо предпосылки разрешения, либо моменты этого процесса.

Разрешение конфликта - заключительный его этап. Различают полное и неполное разрешение. Если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью. Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.д.

Разрешение конфликта следует отличать от его подавления, т.е. насильственного устранения одной или обеих сторон без ликвидации причин и предмета противоборства. Не ведет к разрешению и отмена конфликта.

Процесс разрешения любого конфликта складывается из трех этапов. Первый - *подготовительный* - это диагностика конфликта. Второй - *разработка стратегии разрешения и технологии*.

Третий - *реализация комплекса методов и средств*. Диагностика конфликта включает:

- 1) описание его видимых проявлений;
- 2) определение уровня развития конфликта;
- 3) выявление причин конфликта и его природы;
- 4) измерение интенсивности;
- 5) определение сферы распространённости.

Эффективное разрешение конфликта, т.е. разрешение при наименьших потерях ресурсов и сохранении жизненно важных общественных структур, возможно при наличии некоторых необходимых условий и реализации принципов управления конфликтом. К числу первых относятся: наличие организационно-правового механизма разрешения конфликта; наличие опыта конструктивного разрешения конфликтов; развитие коммуникативных связей; наличие ресурсов для осуществления системы компенсаций. Что касается принципов, то речь идёт главным образом о конкретном подходе к разрешению конкретных конфликтов. Различаются «силовая», «компромиссная» и «интегративная» модели. Силовая модель ведёт к исходам конфликта двух видов: «победа-поражение», «поражение-поражение». Две другие модели - к возможному разрешению конфликта по типу «победа-победа» или «выигрыш-выигрыш».

Все методы делятся на две группы:

- 1) *негативные*, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой;
- 2) *позитивные*, при использовании которых предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта. Это разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно. Эти методы нередко дополняют друг друга. Как ни разнообразны виды борьбы, им присущи некоторые общие признаки, ибо любая борьба - это действие с участием, по крайней мере, двух субъектов, где один из них препятствует другому.

Переговоры - это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они выступают некоторым продолжением конфликта и в то же время служат средством его преодоления. В том случае, когда делается акцент на переговоры как часть конфликта, их стремятся вести с позиции силы, с целью достигнуть односторонней победы. Естественно,

такой характер переговоров обычно приводит к временному, частичному разрешению конфликта, и переговоры служат лишь дополнением к борьбе за победу над противником.

Компромисс означает соглашение на основе взаимных уступок. Различают компромиссы вынужденные и добровольные. Первые неизбежно навязываются сложившимися обстоятельствами или же общей ситуацией, угрожающей существованию конфликтующих сторон. Вторые заключаются на основе соглашения по определённым вопросам и соответствуют какой-либо части интересов всех взаимодействующих сил.

Технология компромиссов достаточно сложна и во многом уникальна, но все же в её структуре есть нечто повторяющееся. Таковы некоторые способы согласования интересов и позиций: консультация, диалог, дискуссия, партнерство и сотрудничество. Использование их позволяет выявить общие ценности, обнаружить совпадение взглядов по тем или иным вопросам, помогает вскрыть позиции, по которым конфликтующим сторонам необходимо идти на уступки, выработать взаимоприемлемое соглашение о «правилах игры», или иначе, нормах и методах дальнейших действий с тем, чтобы найти баланс интересов и тем самым урегулировать конфликт.

Первый тип - *уход*. Определяется тем, что одна из сторон, которой предъявлено обвинение, переводит тему разговора в другое русло. При этом обвиняемый ссылается на недостаток времени, несвоевременность спора и оставляет поле брани. Уход как вариант исхода конфликта более всего свойственен человеку, который не всегда сразу готов к разрешению сложной ситуации. Ему необходимо время для продумывания причин и способов решения конфликтной задачи.

Второй вариант исхода - *сглаживание*. Ситуация, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент. Оправдание себя полностью не решает конфликта и даже может усугублять его, так как внутреннее, мысленное противоречие усиливается.

Этот прием чаще всего использует такой тип личности, для которого предпочтителен любой, даже самый плохой, неустойчивый мир, чем самая хорошая война. Конечно, это не означает, что он не может использовать приём принуждения ради сохранения взаимоотношений, но с целью устранения, а не усугубления противоречий.

Третий тип - *компромисс*. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода состоит во взаимности равенства прав и обязанностей и легализации

(открытости) претензий. Компромисс при соблюдении правил поведения в конфликте действительно снимает напряженность и помогает найти оптимальное решение.

Четвертый вариант - *конфронтация*. Это неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он обычно возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не сможет снять другая сторона. Единственным положительным моментом конфронтации является то, что экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга.

Пятый вариант - *принуждение*. Оно является самым неблагоприятным исходом конфликта. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает его инициатора. Например, начальник отдела, пользуясь своим административным правом, запрещает разговаривать по телефону по личным вопросам. Он будто бы и прав, но так ли уж универсально его право? Чаще всего к принуждению прибегает личность, уверенная в своем абсолютном влиянии и власти над партнером.

После обнаружения скрытых причин и источников конфликта следующим шагом является коррекция проблемы путём проходящей реакции. Например, если конфликт вызван недостаточным общением или его отсутствием, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения. Если конфликт связан с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше остается каждый участник конфликта. Если же помехой являются собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий самим человеком.

Основной способ применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждёт своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций. Выбираемая стратегия будет зависеть от того, на какой стадии находится конфликт (потенциальный конфликт, развивающийся конфликт, открытый конфликт), от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода определяется наилучший способ его применения.

Составление такой карты позволит:

- 1) ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций;

- 2) создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;
- 3) уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
- 4) выбрать новые пути разрешения конфликта.

Таким образом, становится понятно, что конфликтным процессом в организации вполне можно управлять. Но профилактика, предупреждение деструктивных конфликтов должны быть в постоянном поле зрения администрации организации. Различным подразделениям по работе с персоналом, а также менеджерам фирм необходимо выработать свод правил и норм с целью повышения уровня взаимоотношений не только с помощью социально-психологических мер, но и с помощью организационно-управленческих методов. У руководителя есть возможность предвидеть начало конфликтной ситуации, вовремя вмешаться в процесс протекания конфликта, внести свои коррективы и вывести конфликтную ситуацию к оптимальному решению. При этом важно помнить, что точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из стилей разрешения конфликта (будь то сотрудничество, компромисс, уклонение) не может быть выделен как самый лучший.

Рассматривая основные методы разрешения конфликтных ситуаций, можно сказать, что они делятся на две группы:

- 1) негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой;
- 2) позитивные, при использовании которых предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта - разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно, они нередко дополняют друг друга. Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Руководитель может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его, компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции.

Практическое занятие Соблюдение правил делового этикета и протокола.

Этикет (от фр. «ярлык, этикетка») - установленный порядок, совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

В современном понимании этого слова, термин «этикет» впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе.

В русский язык понятие этикета вошло в XVIII столетии как свод правил, принятых при дворе монархов.

Практическое значение этикета заключается в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Культура поведения выступает как качество, социально необходимое и ценное в силу ее нравственной основы. В широком смысле слова это понятие включает в себя совокупность выработанных и проверенных опытом способов организации повседневной жизни и общения людей и является составной частью общечеловеческой культуры. Этикетные модели общения - безусловное приобретение человеческой культуры. Соблюдение человеком этикетных или протокольных норм в общении, его компетентность в сфере общения, выбор адекватной манеры поведения в различных ситуациях помогут достичь успеха в любой сфере межличностного, группового и массового общения.

С понятием делового этикета тесно связано понятие делового протокола. Именно он представляет собой свод правил, которые регламентируют порядок проведения встреч и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т. д.

То есть если нормы делового этикета можно рассматривать как теорию, то деловой протокол является его практической частью.

В современном мире трудно устанавливать и поддерживать тесные деловые отношения в сфере экономики, бизнеса и финансов, не соблюдая общепринятых правил делового общения. Решить вопросы помогает знание именно основ делового протокола, четкое планирование переговорного процесса. Опыт доказывает, что для налаживания нормальных отношений с деловыми партнерами соблюдение определенных протокольных правил и обычаев также является очень важным. «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за день товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем какой-либо другой товар в этом мире». Эти слова принадлежат такому известному авторитету в мире бизнеса, как Д.Рокфеллер.

В мире бизнеса деловым протоколом принято называть высший уровень делового этикета. Это определенный сценарий деловых отношений, в котором учитывается все: от времени подачи визитки до поведения бизнесмена в ходе деловой встречи. Каждое действие компании должно быть продумано, как ходы в шахматной партии.

Механизм экономического сотрудничества во многом базируется на правилах и нормах дипломатического протокола. Вместе с тем, правила дипломатического протокола на уровне делового общения менее консервативны и более гибкие и свободные.

Соблюдение норм делового протокола не только создает благоприятную атмосферу для успешного развития эффективных связей и деловых контактов с российскими и иностранными фирмами, но и является показателем культуры делового общения, обеспечивая компании репутацию надежного партнера. Это своеобразная «одежка» бизнесмена, по которой его будут встречать. Постулаты делового протокола - уважение к собеседнику, точность, аккуратность, четкость, краткость и искренность - помогают в выработке собственного стиля делового общения (как письменного, так и устного), формируя положительный корпоративный имидж.

Соблюдение правил и норм протокола в различных формах экономического сотрудничества призвано создать благоприятную атмосферу в ходе любой деловой встречи, что всегда благотворно сказывается на ее результатах. Поэтому, в интересах дела необходимо соблюдение общепринятых правил представлений и знакомств, организации визитов делегаций деловых партнеров, протокола деловых встреч и переговоров, деловых приемов, деловой переписки, застольный этикет. Словом всего того, что входит в понятие «деловой этикет» и становятся частью делового протокола.

Рассмотрим некоторые протокольные требования к поведению участников официальных приемов.

Форма договоренности о встрече зависит от цели переговоров. Письменно лучше обратиться, когда нужно договориться о встрече, например, с высокопоставленным собеседником, который сейчас не может ответить по телефону. В этом случае в письме нужно конкретно изложить суть просьбы или предложения, которые требуется обсудить.

Если вы договариваетесь о деловой встрече по телефону, важно помнить особенности такого типа общения. Основным носителем информации тут является голос, поэтому будет иметь значение не только то, что человек говорит, но и то, как он это произносит. Важны тембр его речи, скорость, дикция, интонации. Нужно понимать, что если люди не были знакомы между собой раньше, то они рисуют свое представление о собеседнике и его внешности по этому разговору.

Темп современной деловой жизни не всегда позволяет встретиться с партнером в деловой обстановке. В качестве альтернативы бизнесмены все чаще выбирают возможность провести переговоры на нейтральной территории, например, в кафе или ресторане. Но и на этот счет деловой этикет имеет множество правил.

При договоренности о времени и месте встречи важно дать человеку право выбора, тем самым проявив уважение к нему. Можно предложить несколько вариантов, чтобы собеседник сам решил, где и когда ему будет удобнее встретиться с вами. Но заведение нужно выбирать исходя из цели встречи, сведений о степени дружественности отношений между бизнесменами, их рангах.

Наиболее распространенным приемом в деловых кругах является завтрак (ланч), который устраивается в промежутке между 12 и 15 часами. Оптимальное время начала ланча - 12.30 или 13.00, а продолжительность - 1-1,5 часа.

Если форма одежды в приглашении специально не оговорена, то на обычную деловую встречу приходят в повседневном костюме. В большинстве ситуаций следует избегать слишком ярких галстуков с броским рисунком или незнакомыми гербами и символами. По цветовой гамме галстук должен сочетаться с остальным костюмом, в том числе рубашкой, носками и туфлями. Носки должны быть подобраны в тон обуви и иметь достаточную длину для того, чтобы не обнажались голени, когда мужчина кладет ногу на ногу.

Когда личная встреча наконец назначена, необходимо помнить о пунктуальности. Если человек опаздывает, об этом он должен уведомить заранее, потому что при опоздании больше чем на 15 минут есть риск того, что встреча может просто не состояться. В случае опоздания нужно позвонить и спросить, какие действия будут более удобны для собеседника: подождать или перенести встречу.

Для первой личной встречи с партнером по переговорам существует определенный ритуал. Если вы понимаете, что это тот человек, с которым вы назначили встречу, нужно подойти к нему и удостовериться, так ли это.

Общим правилом является то, что при встрече младший первым должен приветствовать старшего, мужчина -- женщину. Здороваясь с мужчиной, следует первым подать ему руку, с женщиной же можно ограничиться поклоном, если, конечно, она сама не подаст руки. Находясь в обществе, мужчина всегда встает (за исключением людей преклонного возраста), когда к нему приближается женщина. Она же, в свою очередь, здороваясь с мужчиной, продолжает сидеть, но встает, если перед ней другая женщина.

Таким образом, официальный, протокольный прием - это продолжение работы в неформальных условиях.

Соблюдение этикета за столом - не условность, а требование, предусмотренное протоколом, соображениями комфорта, удобства, традициями и правилами поведения. При этом на официальных приемах требуется: правильно сидеть, красиво есть, правильно использовать соответствующие столовые приборы, правильно общаться с собеседником по

столу, с обслуживающим персоналом, соблюдать «правила хорошего тона», что говорит о внутренней культуре человека.

За столом во время приема: не разговаривают громко, не обсуждают присутствующих гостей, не «сплетничают», не протягивают руки через стол для приветствия, не ходят по залу во время приема, не обмениваются тостами с гостями по другому столу и не пьют на «брудершафт», не ведут беседы и разговоры на специальные темы, неинтересные и непонятные другим присутствующим, не говорят на иностранном языке, непонятном большинству.

Участник приема должен вести себя сдержанно, с достоинством, не мешать соседям по столу, не привлекать к себе всеобщего внимания, не вызывать раздражения, удивления и смеха у окружающих.

В заключении отметим, что хотя правила протокола не имеют юридической силы, и насильно исполнять их никто никого не принуждает, - все понимают, что без соблюдения общепринятых норм не будет и должного взаимодействия отдельных лиц и целых государств.

Практическое занятие: Копирование и размножение документов.

Средства копирования и размножения документов

- *Классификация средств*
- *Средства копирования документов*
- *Средства оперативной полиграфии*

КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ

Операции копирования и размножения документов (статей, объявлений, рекламных проспектов и др.) весьма распространены в деловом бизнесе и других областях трудовой и общественной деятельности. Для целей копирования и размножения документов используются специальные технические средства (рис. 7.6). Для получения небольшого количества копий (до 25 экз.) целесообразно пользоваться средствами копирования документации (репрографии), при большом тиражировании (более 25 экз.) – средствами размножения документов (оперативной или малой полиграфии).

Принципиальное отличие средств копирования от средств малой полиграфии заключается в том, что при копировании копия снимается непосредственно с документа-оригинала, а при размножении – с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа-оригинала.

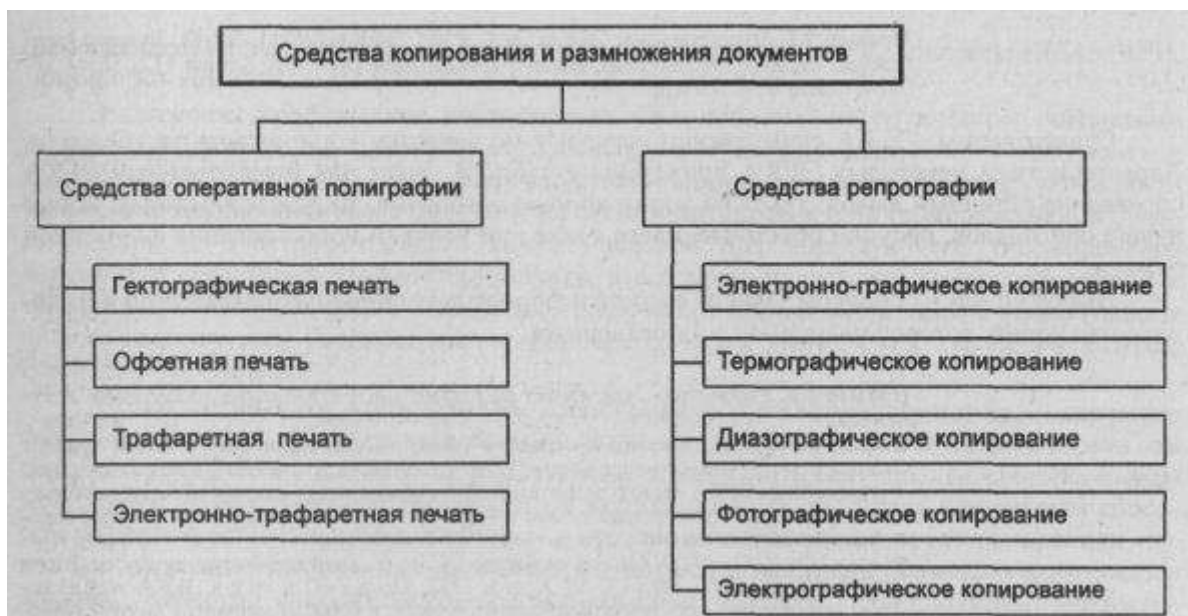


Рис.3 Классификация средств копирования и размножения документов

СРЕДСТВА КОПИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Электрографическое копирование.

Электрографическое (электрофотографическое, ксерографическое) копирование является в настоящее время наиболее распространенным способом копирования. Более 70% мирового парка копировального оборудования составляют электрографические копирующие аппараты (ЭГКА), посредством которых изготавливается свыше 50% всех копий, получаемых в мире.

Основные достоинства электрографического копирования:

- высокие оперативность, производительность и качество копирования;
- возможность масштабирования и редактирования документа при копировании;
- получение копий с листовых и сброшюрованных документов;
- получение копий с различных штриховых, полутоновых, одно- и многоцветных оригиналов;
- получение копий на обычной бумаге, кальке, пластиковой пленке, алюминиевой фольге и др.;
- сравнительно невысокая стоимость аппаратов и расходных материалов, легкость обслуживания.

Электрографическое копирование включает в себя следующие процедуры:

1) *светоэкспозиция*: проектирование документа на поверхность предварительно заряженного фотополупроводникового покрытия барабана или пластины, вызывающее стекание заряда с освещенных участков полупроводникового (на свету проводящего) покрытия и формирование невидимого электростатического изображения документа;

2) *проявление изображения*: превращение скрытого электростатического изображения в видимое в процессе налипания красящего порошка (тонера) на заряженные участки;

3) *печать*: перенос красящего порошка с барабана или пластины на бумагу или иную основу копии;

4) *закрепление*: растворение красящего порошка на копии в парах ацетона.

Пример 7.5. Отечественные ЭГКА: ЭРА, РЭМ, ЭФКА, ЭР-11, ЭР-12. Лучшие зарубежные образцы: Xerox 5380, Ricoh FT-4220, Mita DC-1755, Konica 112, Sharp SF-7800, Canon NP-6020 и др.

Отечественные ЭГКА существенно уступают по качеству копирования зарубежным. Характеристики некоторых ЭГКА приведены в табл.7.1. Если для отечественных ЭГКА справедлив образный вывод: текст на копии хорошо разборчив, то для зарубежных: копии лучше оригиналов, рисунки объемные, цвета яркие при условии использования фирменной бумаги.

Таблица 7.1. Характеристики некоторых зарубежных ЭГКА

Параметр	Xerox			Canon			Ricon	
	5220	5317	5380	FC-330	NP-1215	NP-2120	M-50	FT-3313
Производительность:								
копий в минуту	5	16	80	6	15	21	8	13
копий в месяц	500	7000	80000	500	4000	8000	1000	4000
Формат документов	A7-A4	A6-A3	A6-A3	A7-A4	A5-A3	A6-A3	A7-A4	A6-A3
Масштабирование, %	Нет	64-156	50-200	Нет	50-200	50-200	Нет	61-141

Выбор ЭГКА в основном зависит от типа и форматов копируемых документов и от количества копий, которое планируется изготавливать.

Пример. Рассмотрим, как влияет на выбор ЭГКА количество копируемых документов:

- если число копий в месяц N меньше 1000 шт., можно приобретать самые простые аппараты настольного типа (Xerox 5220, Canon FC-2, Ricoh LR-1, Sharp Z-30 и др.); у подобных ЭГКА светочувствительный барабан и тонер находятся в едином блоке картриджного типа, заправляемом тонером 3-9 раз для реализации ресурса барабана 8–10 тыс. копий;
- если $N = 1000 - 5000$, следует выбирать ЭГКА средней производительности (Ricon M-50, Xerox 5316, Mita CC-50, Konica 1112, Sharp Z-52 и др.); у ЭГКА этой группы

как правило, есть масштабирование, а тонер и барабан меняются по отдельности, так как отделены друг от друга;

- если $N > 5000$, выбираются более мощные ЭГКА (Xerox 5331, Konica 7728, Mita DC-1555, Toshiba 1210 и др.); у мощных ЭГКА есть и масштабирование, и сортировка копий, и автоподача документов, многие другие сервисные возможности.

Пример. Сервисные возможности ЭГКА Xerox 5380: многоцветное копирование, редактирование, двухстороннее копирование, автоматическое управление экспозицией, обеспечивающее высокое качество копий даже при некачественных оригиналах. Конструктивные особенности: имеет дисплей, автоподачу документов, сортирующее устройство подбора копий по комплектам, возможность программирования количества копий от 1 до 999.

Термографическое копирование. Это самый оперативный способ копирования (десятки метров в минуту), позволяющий получать копию на специальной достаточно дорогой термореактивной бумаге или на обычной бумаге, но через термокопировальную бумагу. Недостатки термокопирования: невысокое качество, небольшой срок хранения копий (темнеют), дорогая бумага. Используются аппараты: Молния, ТЭКА-1, ТЭКА-2, ТР-4, ТЭКА-12 и др.

Фотографическое копирование. Этот способ копирования – самый древний. Он обеспечивает самое высокое качество, но требует дорогих расходных материалов и длительного процесса (экспозиция, проявление, промывка, сушка) получения копии. Важная, весьма распространенная разновидность фотографического копирования – микрофотокопирование, основанное на микрофильмировании документов. Используются особоконтрастные фотобумага и пленки, обычные фотографические аппараты, аппараты для контактного (рефлексного) фотографирования и печати. Модели: комплект ОРК, аппараты КП-10, КРН, Докуфо БФ-101 и др.

Электронно-графическое копирование. Оно основано на оптическом считывании документов (фотодиоды преобразуют проектируемое на них изображение документа в электрические сигналы) и электроискровой регистрации информации на специальный носитель копии. Копии чаще всего получают на электрофотопленке и на термореактивной бумаге. Копии на электрофотопленке служат основой для последующего тиражирования документов средствами трафаретной печати, и в аспекте подготовки высококачественных трафаретных печатных форм электронно-графическое копирование весьма эффективно и широко используется. Распространенные аппараты: Искра, Элика С-11, Rex-Rotary, BE-102, Electrocop-18, Gestetner.

Диазографическое копирование. Диазографическое светокопирование – диазография, синькография. Применяется преимущественно для копирования большеформатной чертежно-технической документации. Оригинал должен быть выполнен на светопроницаемой бумаге, кальке. Процесс заключается в экспонировании оригинала контактным способом на светочувствительную диазобумагу и отбеливании бумаги ярким светом в местах, где нет изображения. Изображение проявляется в парах растворителя (аммиака) в вытяжных шкафах. Качество диазотипного светокопирования среднее. Используются аппараты: СКА-1, СКА-2, СКН-2, ВА-140, ВА-102, КВС-100 и др.

СРЕДСТВА ОПЕРАТИВНОЙ ПОЛИГРАФИИ

Оперативная полиграфия обеспечивает быстрое получение качественной полиграфической продукции в значительных тиражах в условиях обычного учреждения, офиса. Оперативную полиграфию можно отнести к наиболее существенным достижениям второй половины XX в., ибо она является мощнейшим средством воздействия на общество: это важнейший инструмент рекламы, пропаганды, важный фактор развития национальной культуры и образования. Существует много различных способов печати в полиграфии: высокая, глубокая, трафаретная, гектографическая, офсетная и др. *Высокая* и *глубокая* печать – самые совершенные способы печати для массового тиражирования книг, брошюр; в них используются объемные печатные формы, выпуклые при высокой печати и углубленные при глубокой. В оперативной полиграфии применяются, как правило, плоские печатные формы.

Гектографическая печать. Принцип ее основан на изготовлении печатной формы с большим запасом краски, которая постепенно растворяется спиртом (отсюда распространенное ее название – спиртовая печать) и расходуется, переносясь на копии.

Печатная форма изготавливается на мелованной бумаге путем переноса на нее при помощи специальной копировальной бумаги зеркального изображения документа. Печать выполняется на гектографах путем увлажнения бумаги спиртом и контактного переноса тонкого слоя краски с печатной формы на эту бумагу. С одной печатной формы можно получить 100 – 200 оттисков. Гектографическая печать применяется при небольшом тиражировании – 25-250 экз.

Достоинства этой печати: возможность многоцветной печати, низкая стоимость расходных материалов, недостатки: низкое качество копий и их выцветание со временем.

Гектографическая печать применяется для дешевого быстрого тиражирования материалов невысокого качества.

Примеры гектографов: Янтарь, ГС-А4, Grammaprint, Drester и др.

Офсетная печать. В основе офсетной печати лежит принцип несмешиваемости масла и воды. Печать выполняется с плоской поверхности (формы), обработанной таким образом, чтобы участки, соответствующие наносимому изображению, удерживали краску на масляной основе и отталкивали воду, а остальная поверхность удерживала воду и отталкивала краску.

Печатная форма изготавливается на металлической (фольга) или гидрофильной бумажной пластине путем печатания на пишущей машинке (принтере) либо электрографическим или термографическим копированием документа, но с обязательным использованием жирового красителя. При печати на ротапринтах на пластину накатывается краска, налипающая на жирные места, а затем контактным способом через промежуточное эластичное звено (офсетный барабан) краска переносится на бумагу для получения копии.

Достоинства:

- высокое качество печати;
- возможность большого тиражирования – 5 тыс. оттисков с металлической формы и 400 - 1500 с бумажной;
- простота редактирования печатной формы (специальной офсетной резинкой или обезжиривающим средством);
- возможность повторного использования (до 5-7 раз) пластины из фольги;
- возможность многоцветной печати.

Недостатки:

- сложность изготовления печатной формы и процесса копирования;
- высокая стоимость оборудования.

Ротапринты: ПОЛ-35, КРЦ-3, РЦ-2-А4, Офсета 11, ГЕКА, Rominor, Gestetner, Platemaster и др.

Трафаретная печать. Печатная форма – трафарет, изготавливается на листе восковой, желатиновой или коллоидной бумаги либо на пленке путем пробивания в ней микроотверстий на специальных пишущих машинках или методом электронно-графического копирования. Процесс печати заключается в продавливании краски через трафарет на машинах, называемых ротаторами.

Достоинства:

- хорошее качество печати;
- тиражирование – 400 - 1500 оттисков с одной формы;
- простота изготовления печатных форм.

Недостатки:

- невозможность редактирования печатных форм;

- необходимость нескольких трафаретов при многоцветной печати.

Примеры ротаторов: РС-А4 (ДАР-50), Циклос МХП, Прогресс 1011, Gestetner 480, Rex Rotary 4500.

Электронно-трафаретная печать. Особого внимания заслуживает, безусловно, самый эффективный и перспективный вариант оперативной полиграфии на ризографах, использующий последние достижения цифровой электроники и существенно улучшающий все характеристики трафаретной печати. *Ризографы* – сравнительно новый тип копировально-множительной техники; они совмещают традиционную трафаретную печать с современными цифровыми методами изготовления и обработки электронных документов. Подключив ризограф к компьютеру через параллельный порт, его можно использовать для оперативного создания, редактирования и размножения любых полиграфических изданий.

Ризограф был изобретен и создан в 1980 г. в Японии, а уже к началу 1995 г. более 70% японских школ были оснащены ризографами: в России первые ризографы появились в 1992 г., в 1995 г. их количество у нас превысило 3000, а общие потребности российского рынка составляют, по оценке специалистов, 200 тыс. шт.

Процесс копирования состоит из двух этапов:

- подготовка рабочей матрицы (занимает 15 - 20 с);
- копирование по матрице (за 10-20 мин можно получить несколько тысяч качественных оттисков).

При подготовке матрицы тиражируемый оригинал документа помещают на встроенный сканер. Сканер считывает информацию, кодирует ее и создает соответствующий цифровой файл. После обработки специальной многослойной мастер-пленки термоголовкой, управляемой этим цифровым файлом, создается рабочая матрица, содержащая копируемое изображение или текст в виде микроотверстий во внешнем слое пленки. Затем рабочая матрица пропитывается специальным красителем, поглощаемым внутренним слоем пленки, и используется как трафарет для тиражирования документа. С одной рабочей матрицы можно получить не менее 4000 оттисков хорошего качества. Все названные процедуры выполняются автоматически.

Достоинства ризографа:

- использование для копирования бумаги любого типа и качества;
- высокая производительность: первая копия получается через 20 - 30 с, последующий процесс копирования идет со скоростью 60 - 130 оттисков в минуту;
- высокое качество копирования: в текстовом режиме разрешение до 16 точек/мм, в фоторежиме отображение 256 оттенков и градаций яркости;
- возможность копирования цветных документов за несколько прогонов;

- возможность увеличения или уменьшения копий в 2 раза;
- высокая экономичность при большом тиражировании: если стоимость получения 10 копий, например, на ризографе и ксероксе примерно одинакова, то изготовление 500 оттисков на ризографе обходится в 6 - 8 раз дешевле;
- возможность совместной работы с ПК и, в частности, использования ПК для создания и редактирования документов;
- автоматизация всех процессов, удобство управления, наличие дисплея.

Ризографы выпускаются в двух конфигурациях:

- 1) роликовой (ризографы RA 4050, 4200, 4300, 4900, GR 1700, 1750);
- 2) планшетной (ризографы RA 5900, 6300, GR 2710, 2750, 3750, SR 7200).

Планшетные ризографы позволяют копировать как листовые, так и сброшюрованные материалы. Но они обычно без автоматической подачи оригинала. Ризографы снабжаются дизайнерским планшетом для оформительских работ. С помощью этого планшета можно без ножниц и клея макетировать оригинал и оформить копии лучше, чем оригинал. В оригинале, помещенном на планшет, можно специальным карандашом отметить поля, подлежащие изменению, и для каждого поля указать вид обработки. Разметка оригинала ведется в диалоговом режиме, при этом все поля отображаются на дисплее планшета.

Виды обработки полей:

- цветное выделение;
- фоновая закрашка;
- инверсное изображение;
- контурный шрифт;
- удаление поля;
- текстовый или фоторежим отображения поля.

Деловая игра «Офис».

Деловая игра «Офис»

Форма организации: групповая

Метод: проблемно-поисковый

Технологии: проблемного обучения

Цель урока: отработка практического навыка оформления деловых бумаг.

Задачи:

-образовательная:

- вспомнить виды деловых документов,
- научиться писать заявление, автобиографию, резюме, характеристику,
- расширить представление обучающихся о характерных особенностях этих видов деловых бумаг;

-развивающая:

- развивать умение работать с компьютером,
- развивать умение работать в группе,
- развивать умение осуществлять самооценку своей работы на уроке;
- развивать умение оценивать работу товарищей;
- развивать творческие способности учащихся, предлагая им роли в деловой игре;

-воспитывающая:

- создать атмосферу, способствующую воспитанию личности в условиях социального партнерства (ученик – ученик, ученик – учитель, ученик – коллектив),
- воспитывать социально значимую личность, чувствующую себя свободно в сфере деловых отношений;

-здоровьесберегающая:

- познакомить с упражнениями для глаз и осанки при работе на компьютере.

Оборудование:

- Мультимедийный проектор, экран, ноутбуки, флешки.
- Раздаточный материал: карточки с заданиями по группам.

Ход урока:

1. Организационный момент.

-Добрый день, ученики 10 класса, гости нашего урока. На двери вы видели вывеску «Офис». Мы присутствуем в офисе.

2. Определение целей урока.

На листах каждый составьте схему и заполните первые две колонки.

Знаю	Хочу узнать	Узнал

Озвучить (по 1-2 человека от группы).

- В конце урока заполните последнюю колонку.

3. Объяснение правил деловой игры.

- У нас сегодня есть отдел кадров в лице Дарьи Сергеевны и Евгении Алексеевны. Есть системный администратор Илья и центральный компьютер. Есть 4 группы: красные, зелёные, синие, оранжевые. Каждая группа оснащена ноутбуком и флешкой.

-Перед вами Дима. Он пришёл в отдел кадров устраиваться на работу. Послушаем диалог:

-Здравствуйте, я хочу устроиться работать в вашу фирму.

-Заявление пишите. Характеристика с места учёбы есть? Ещё напишите автобиографию. Да, и резюме необходимо.

Дима уходит, почёсывая голову.

-Как писать-то это всё? Помогите!

Ваша задача помочь Дмитрию Сергеевичу создать документы WORD с одним из видов деловых бумаг.

Дмитрий в это время будет проходить тестирование на знание правил этикета, на гибкость мышления. За временем следит отдел кадров.

4. Включение учащихся в самостоятельную деятельность по изучению навыков написания деловых бумаг под руководством учителя.

- Каждая группа получает задание, которое заранее скачали в папку на ноутбук.

1. Обучающиеся получают отпечатанный план написания деловой бумаги, знакомятся с правилами написания.

2. Далее задача каждой группы - написать на ноутбуке один из видов деловой бумаги. 1 группа работает с заявлением, 2 группа с автобиографией, 3 группа составляет резюме, 4 группа пишет характеристику. Через 9 минут представляем готовый продукт.

5. Подведение итогов работы: показ достигнутых результатов, коллективное обсуждение, уточнение каких-либо особенностей, оценивание.

Выступление каждой группы внимательно проверяется отделом кадров и оценивается. Выявляются ключевые особенности деловых документов.

Группа №1. Автобиография.

Группа №2. Заявление.

- Работа на компьютере предполагает частые перерывы на отдых, поэтому у нас производственная гимнастика. Проводит Дима.

(1. Встаньте, поставьте руки на пояс. Отведите локти назад так, чтобы максимально свести лопатки. Вернитесь в исходное положение. Повторите это упражнение 8–10 раз. 2. Опустите руки вниз и поднимите плечи как можно выше. Повторите 8–10 раз. 3. Сцепите руки, сложенные в замок, за спиной и несколько раз поднимите и опустите их.)

Группа №3. Резюме.

Группа №4. Характеристика.

6. Проверочная работа.

- Сейчас проверим, насколько вы усвоили правила написания деловых бумаг.

Открываем папку со вторым заданием. Выделите красным цветом не характерные для этого документа фразы, обороты речи

7. Подведение итогов работы: показ достигнутых результатов, коллективное обсуждение, уточнение каких-либо особенностей, выставление отметок учащимся

Закончив работу, группы скидывают работу на флешку и скачивают на центральный компьютер. Далее группы представляют свой вариант работы. Все слушают.

Группа №1.

Группа №2.

-Вновь выполним упражнение, теперь для глаз. Проводит Дима.

(1. Медленно с открытыми глазами рисуйте в воздухе воображаемую восьмерку, обводя глазами ее контуры. Повторите пять–семь раз в каждом направлении. 2. Крепко зажмурьте глаза на 3–5 секунд, а затем откройте их. Повторите 6–8 раз. 3. Быстро поморгайте в течение одной–двух минут.)

Группа №3.

Группа №4.

8. Рефлексия.

–Заполните последнюю колонку схемы «Узнал»

-Дима усвоил, как оформлять эти документы. А вы? (Чтение по 1-2 фразы от группы)

-Заполните «Лист Успеха».

9. Обобщение основных идей, выводов по уроку.

10. Комментарий к домашнему заданию.

Напишите один из не изученных вами двух видов деловых бумаг.

Приложение 3

Анкета по профессиональному самоопределению

Ответьте на вопросы предлагаемой анкеты по профессиональному самоопределению.

1. Выбрали ли вы свою будущую профессию?
2. Назовите выбранную вами профессию.
3. Если вы еще не выбрали профессию, то какие профессии вам нравятся?

4. Изменилось ли ваше отношение к профессиям, с которыми вы ознакомились, изучая данную программу?
5. Изменилось ли ваша оценка собственных способностей и возможностей после прохождения профессиональных проб?
6. Что вы можете сказать о людях, выбравших изученные вами профессии?
7. Каковы ваши намерения после окончания школы?
8. В каких профессиях вы хотели бы еще себя попробовать?
9. Предпринимаете ли вы что-нибудь для подготовки себя к будущей профессии?
10. Если вы готовитесь к будущей профессии, то укажите, каким образом вы это делаете.
11. Какими, по вашему мнению, основными качествами должен обладать специалист той профессии, которую вы хотите выбрать?
12. Какими из этих качеств вы обладаете?
13. Если вы не сможете после окончания школы сразу реализовать свои профессиональные намерения, что будете делать?

Мониторинговая карта результатов обучения

Показатели (оцениваемые параметры)	Критерии	Степень выраженности оцениваемого качества	Число баллов	Методы диагностики	Уро вень
П р е д м е т н ы е р е з у л ь т а т ы					
Теоретические знания по основным разделам учебно-тематического плана программы	Соответствие теоретических знаний программным требованиям	С трудом, помощью преподавателя объясняет содержание, характер труда в изучаемой сфере деятельности, требования, предъявляемые к личности и профессиональным качествам.	1	Устный опрос Практические занятия	Д
		Практически не усвоил теоретическое содержание программы; овладел менее чем ½ объема знаний, предусмотренных программой.			
		Практически не усвоил правила безопасности труда, санитарии, гигиены, нуждается в подсказке преподавателя.			
		Может рассказать менее ½ объема материала по правилам использования оборудования и инвентаря			
		С трудом, но самостоятельно объясняет содержание, характер труда в изучаемой сфере деятельности, требования, предъявляемые к личности и профессиональным качествам. Объем освоенного материала – более ½.	2	Устный опрос Практические занятия	С
		Владеет более ½ объема знаний по правилам безопасности труда, санитарии, гигиены, предусмотренных программой.			
		Самостоятельно, но с ошибками и не полностью, перечисляет правила безопасности труда, санитарии, гигиены.			
		Может рассказать более ½ объема изученного материала по правилам использования оборудования и инвентаря			
		Самостоятельно и в полном объеме объясняет содержание, характер труда в изучаемой сфере деятельности, требования, предъявляемые к личности и профессиональным качествам.	3	Устный опрос	В
		Отлично владеет знаниями по правилам безопасности труда, санитарии, гигиены, предусмотренными программой.			

		Самостоятельно и в полном объеме, перечисляет правила безопасности труда, санитарии, гигиены.		Практические занятия	
		Владеет правилами использования оборудования и инвентаря			
Практические умения и навыки, предусмотренные программой по основным разделам учебно-тематического плана программы	Соответствие практических умений и навыков программным требованиям	Самостоятельно и без ошибок не может выполнять простейшие профессиональные операции	1	Практические занятия Анкетирование	Д
		Нарушает санитарно-гигиенические требования и правила безопасности труда при выполнении практических работ			
		Нуждается в помощи преподавателя при пользовании инвентарем, оборудованием, документацией (технологической картой)			
		Не может в полной мере соотносить свои индивидуальные особенности с профессиональными требованиями			
		Самостоятельно, но с незначительными ошибками выполняет простейшие профессиональные операции.	2	Практические занятия Анкетирование	С
		Имеются незначительные ошибки в выполнении санитарно-гигиенических требований и правил безопасности труда при выполнении практических работ			
		Умеет пользоваться инвентарем, оборудованием, при работе с документацией нуждается в подсказке			
		В основном соотносит свои индивидуальные особенности с профессиональными требованиями			
		Самостоятельно и правильно выполняет простейшие профессиональные операции.	3	Практические занятия Анкетирование	В
		Выполняет санитарно-гигиенические требования и правила безопасности труда при выполнении практических работ			
		Умеет пользоваться инвентарем, оборудованием, с документацией.			
		Соотносит свои индивидуальные особенности с профессиональными требованиями			
Л и ч н о с т н ы е р е з у л ь т а т ы					
Осмысление мотивов своих действий при выполнении заданий;	Сформированность волевых качеств и критического	При выполнении заданий действует не уверенно, нуждается в постоянной помощи и поддержки преподавателя. Не способен адекватно оценить результаты собственной деятельности	1	Педагогическое наблюдение	Д

критическое отношение к результатам собственной деятельности	отношения к собственной деятельности.	При выполнении заданий действует с заминками, сомнением, но самостоятельно. При оценке собственных действий испытывает незначительные трудности.	2	ие при выполнен ии практичес ких работ	С
		Задания выполняет уверенно, в помощи не нуждается. Адекватно оценивает результат работы, указывает на достижения и ошибки.	3		В
Формирование профессионального самоопределения, ознакомление с миром профессий;	Сформированность профессионального самоопределения	Не определился в выборе профессии, не имеет профессиональных предпочтений, слабо владеет знаниями о мире профессий, нет интереса к самоопределению	1	Анкета	Д
		Не определился в выборе профессии, но имеет профессиональные предпочтения, самостоятельно интереса к самоопределению не проявляет, но к новым знаниям относится положительно, не игнорирует	2		С
		Выбрал будущую профессию либо имеет понимание, какие профессии нравятся; предпринимает действия для подготовки себя к будущей профессии	3		В
Уважение к труду, трудолюбие	Понимание ценности труда в жизни человека	Демонстрирует нежелание выполнять практические работы, ленится, отлынивает от занятий, пренебрежительно относится к физическому труду.	1	Педагоги ческое наблюден ие Практиче ские занятия Анкета	Д
		При выполнении практических работ неохотно берется за физическую работу, дифференцирует профессии на достойные и недостойные.	2		С
		Проявляет трудолюбие, демонстрирует уважение к любому труду и людям труда	3		В
М е т а п р е д м е т н ы е р е з у л ь т а т ы					
Познавательные: использовать знаково-символические средства для выполнения практических задач	Самостоятельность в использовании знаково-символических средств для выполнения практических задач	Демонстрирует слабое владение знаково-символическими средствами при выполнении практических работ, требуется помощь преподавателя	1	Педагоги ческое наблюден ие при выполнен ии	Д
		Имеются затруднения в выборе и использовании знаково-символических средств при выполнении практических работ	2		С
		Уверенно и самостоятельно пользуется знаково-символическими средствами при выполнении практических работ	3		В

Регулятивные: способность обучающегося принимать и сохранять учебную цель и задачи; умение планировать собственную деятельность в соответствии с поставленной задачей и условиями её реализации и искать средства её осуществления; умение контролировать и оценивать свои действия, вносить коррективы в их выполнение на основе оценки и учёта характера ошибок, проявлять инициативу и самостоятельность в обучении	Самостоятельность в выполнении практических работ	Требует постоянной помощи и поддержки при выполнении практических работ со стороны преподавателя	1	практических работ	Д
		Иногда нуждается в незначительной помощи преподавателя при выполнении практических работ со стороны преподавателя	2		С
		Самостоятельно выполняет практические работы	3		В

Коммуникативные умение сотрудничать с педагогом и сверстниками при решении учебных задач	Адекватность восприятия информации идущей от преподавателя и сверстников	Объяснения преподавателя не слушает, учебную информацию не воспринимает; испытывает серьезные затруднения в концентрации внимания и работе в группе, с трудом воспринимает учебную информацию.	1	Педагогическое наблюдение	Д
		Слушает и слышит преподавателя, воспринимает учебную информацию при напоминании и контроле, иногда принимает во внимание мнение сверстников.	2		С
		Сосредоточен, внимателен, слушает и слышит преподавателя, адекватно воспринимает информацию, уважает мнения других, продуктивно работает в группе.	3		В