

Курс: Профессиональный ассистент-помощник руководителя

[Курсы и обучение секретарей](#)

Москва

40 академ. часов

Курс повышения квалификации

[Удостоверение](#)



Возможен дистанционный формат обучения

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

МОДУЛЬ. ПРОФЕССИЯ "АССИСТЕНТ/ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ". КРОСС-НАВЫКИ. ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ, АССИСТЕНТ. ПРОФСТАНДАРТ, ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ. ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА ИДЕАЛЬНОГО ПОМОЩНИКА

- Профессиональный стандарт секретаря-помощника руководителя: что это и зачем он нужен?
- Квалификационные требования, предъявляемые к ассистенту сегодня
- Бизнес-ассистент и персональный ассистент: общее и различия
- Кто он, идеальный помощник и правая рука руководителя? Какие качества особенно ценят собственники бизнеса и руководители любых уровней?
- Ожидания руководителя от ассистента. Учимся видеть потребности своего руководителя.
- **Упражнение «Встать на место своего руководителя»**
- Кросс-навыки ассистента: что еще востребовано работодателями в 2025 году
- Мышление продуктивного и эффективного помощника. Позиция автора, важность интерпретаций рабочих ситуаций

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ В РАБОТЕ ПОМОЩНИКА РУКОВОДИТЕЛЯ

- Принципы и правила эффективного управления временем в работе помощника. Планируем свой день и день руководителя грамотно
- Постановка умных целей. Цели и поручения: как помочь руководителю в поручениях и делегировании функций?
- Эффективная работа со списком дел. Метод «Альпы»
- Как минимизировать сдвиги в расписании руководителя?
- Расстановка задач по приоритетам. Как распределять приоритеты и видеть важное/приоритетное в условиях многозадачности? 5+ инструментов планирования рабочего времени руководителя. Как помочь руководителю в планировании его дня и в выборе формы ведения графика?
- **Практикум: создаем свою систему безошибочной расстановки приоритетов по задачам/поручениям**
- Трекеры, таскеры, планировщики: что сейчас востребовано на рынке ?
- Разбор основных мобильных и компьютерных планировщиков для планирования графика руководителя и ассистента. Google Календарь, Microsoft-Outlook, TickTick, Kaiten, Яндекс.Трекер. Функционал и преимущества
- Работа с модулем "Задачи" в Outlook. Используем модуль в качестве альтернативы ежедневника
- Контекстное планирование. Эффективная работа с цветовыми категориями в электронных календарях
- Использование интеллект-карт (mind-maps) в тайм-менеджменте
- Делегирование в работе ассистента: когда, как и кому передать свои функции?

МОДУЛЬ. АДМИНИСТРАТИВНОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ СОВЕЩАНИЙ В РАБОТЕ ПОМОЩНИКА

- Подготовка совещаний. Что необходимо учесть помощнику, чтобы совещания проходили эффективно?
- **ТЕСТ: Эффективно ли проводятся совещания у Вас?**
- Памятки и чек-листы по организации совещаний. Как составить себе подсказки, чтобы минимизировать ошибки?
- Подготовка помещения, технического оснащения, раскладки: важные мелочи в организации конференционных мероприятий
- Повышение эффективности совещаний: как помощнику выявить зоны роста в проведении совещаний и какие инициативы предложить руководителю?
- Дисциплинарные, управленческие и организационные ошибки в совещаниях
- 12+ простых инструментов, чтобы улучшить эффективность совещаний

ОСНОВЫ ПРОТОКОЛИРОВАНИЯ СОВЕЩАНИЙ. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

- Краткие и полные протоколы: отличия, назначение, структура
- Составные части протоколов совещаний. Правила оформления
- Фиксация решений в протоколе: как грамотно фиксировать решения?
- Принципы перевода прямой речи в косвенную: приемы и методы
- Выделение важного из доклада: техника 5 вопросов
- **Практикум на выделение важного из устной речи для внесения в протокол**
- Контроль исполнения решений протокола. Формы и этапы контроля
- Отчеты об исполнительской дисциплине. Помощник руководителя как контроллер

TRAVEL – ПОДДЕРЖКА РУКОВОДИТЕЛЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ КОМАНДИРОВОК

- С чего начать подготовку к командировке руководителя?
- Учитываем пожелания руководителя. Почему это важно? Внедряем тревел-политику для совершенствования работы ассистента
- Оформление программы поездки, уточнение особенностей протокола планируемых мероприятий
- Заказ авиабилетов, трансферов, отелей, страховок. На что обратить внимание?
- Прикладные инструменты, сайты, порталы и приложения для организации бизнес-поездок в копилку ассистента
- Организация досуга руководителя
- Действия в случае форс-мажоров: отмена рейса, потеря загранпаспорта за рубежом и др.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ АССИСТЕНТА. МОБИЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И СЕРВИСЫ

- Полезные программы и мобильные приложения для работы секретаря: создаем полноценный офис на ноутбуке и в телефоне
- Приложения по управлению финансами, созданию инфографик, презентаций, буклетов, схем, интеллект-карт и др.

МОДУЛЬ. ИМИДЖ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИМИДЖ

- Как нас оценивают как профессионала? Первое впечатление гостя/посетителя о помощнике руководителя и организации
- Имидж = не только внешний вид. Разбор составляющих имиджа
- Факторы, способствующие положительному и отрицательному впечатлению и рабочему имиджу
- Деловой стиль и дресс-код. Требования к деловой женской одежде и аксессуарам
- Коэффициент консервативности делового дресс-кода: что это и как его использовать?

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

- Тренды современных организаций на деловой этикет и гостеприимство. Этикет как показатель уважения к посетителю/партнеру/клиенту
- Почему этикет - это важно? Разбираемся в понятии
- Этикет и протокол: в чем различия?
- Поведенческие стандарты в этикете: как правильно здороваться, прощаться, представлять гостя
- Визитная карточка: как она должна выглядеть и как ее преподнести?
- Бизнес-подарки и деловой этикет. Культурные и национальные особенности дарения. Что можно и что нельзя дарить по этикету?

ОФИСНОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЭТИКЕТА

- Приемная как визитная карточка организации. На что обращают внимание посетители?
- Правила поведения при гостях и посетителях
- Встреча и проводы гостя. Как правильно встреча/проводить гостя? Поведение в лифте, холле здания
- Подача чая/кофе и угощения. Правила сервировки чая/кофе и угощения
- Очередность подачи напитков: кого обслуживать первым?
- Ситуация ожидания: руководитель задерживается, как сказать об этом гостю? Обеспечение комфорта в ситуации ожидания
- Искусство деловой беседы для помощника. Запретные и рекомендованные темы
- Практикум «Искусство офисного гостеприимства»
- Практикум «Ведение деловой беседы»

МОДУЛЬ. ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР И ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ: ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА, РАБОТА С ГОЛОСОМ

- Принципы и правила грамотного собеседника. Как помощнику продемонстрировать свой профессионализм по телефону?
- Голос как инструмент. Учимся работать с тембром, тоном, темпом речи, интонацией
- Практикум «Работа с голосом, интонацией. Учимся «звучать» по телефону»
- Скрипты и речевые модули в деятельности секретаря. Как создать и использовать?
- Типичные ситуации телефонного общения в деятельности помощника
- Ситуации применения скриптов: ситуация ожидания на линии, перевод на сотрудника, прием сообщений для шефа.

ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР И ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- Звонки входящие, исходящие. Как сохранять и достоверно передавать информацию?
- Техника вопросов: виды вопросов и их использование
- Искусство активного слушания. Показываем собеседнику, что мы его слушаем и слышим
- Приемы активного слушания для повышения эффективности разговора
- Как сгладить возможные конфликтные ситуации в телефонном общении? Правила бесконфликтного поведения
- Практикум «Искусство задавать правильные вопросы»
- Видеосъемка кейсов по типичным ситуациям телефонного общения и разбор

РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ

- Оформление и составление управленческих документов. Разбор ГОСТ Р 7.0.97–2016
- Требования к бланкам документов и реквизитам
- Основные ошибки оформления документов
- Правила составления текстов управленческих документов
- Правила обработки входящих, исходящих и внутренних документов
- Организация работы по регистрации, контролю, учету, хранению документов
- Правила регистрации документов
- Организация документооборота в условиях внедрения системы электронного документооборота
- Контроль исполнения документов. Сроки исполнения

ДОКУМЕНТ, ВЫДАВАЕМЫЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

ПО ОКОНЧАНИИ КУРСА ВЫДАЕТСЯ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ (40 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ)



ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Дорони́на Лариса Алексе́евна - кандидат экономических наук, доцент кафедры ДИДОУ, заместитель директора института информационных систем управления Государственного университета управления, ведущий специалист в области документационного обеспечения управления. Член национальной Ассоциации профессиональных секретарей и офис-менеджеров.



Тетерина Татьяна Николаевна - автор тренингов и мастер-классов по развитию коммуникативных навыков для Помощников руководителей, секретарей и офис-менеджеров и персонала передней линии по работе с клиентами в области сервисного поведения. Спикер на конференциях секретарей и административных работников, проводимых журналом "Секретарь.гу" и международного форума «Служба протокола».



Сосновая Анна Владимировна - автор книги "Ассистент руководителя. Лайфхаки профессии", основатель бизнес-школы помощников руководителя. Преподаватель курсов повышения квалификации для помощников первых лиц в РАНХиГС, МГУ при Правительстве Москвы, ВШЭ. Обучает целые группы и аппараты помощников из Правительства Москвы, Русгидро, ВШЭ, Росатома, Газпрома и др. Сертифицированный специалист в области стратегического менеджмента и Learning and knowledge management (управления знаниями). Постоянный автор статей и эксперт рубрик в профессиональных журналах по секретарскому делу "Справочник секретаря и офис-менеджера" и "Секретарь-референт". Эксперт Высшей Школы Секретаря. ТОП-5 спикеров профильных конференций и форумов для ассистентов.





Зарипова Людмила Игоревна - Бывш. Зам. Зав. Отраслевого центра повышения квалификации ВНИИ документообедения и архивного дела (ВНИИДАД).
Постоянный автор статей и ведущий вебинаров для журнала "Справочник секретаря и офис-менеджера". Ведущий корпоративных и открытых программ для помощников руководителя и делопроизводителей.

ТАРИФЫ НА ОБУЧЕНИЕ

	ОЧНЫЙ	ДИСТАНЦИОННЫЙ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ	ОНЛАЙН-ТРАНСЛЯЦИЯ
	Живое присутствие на обучении у нас в учебном центре	Самостоятельное обучение на платформе с поддержкой преподавателя, проверкой заданий и возможностью задать вопросы	Онлайн-подключение в режиме реального времени в ZOOM
Стоимость обучения	39 900 руб.	37 800 руб.	36 900 руб.
Время обучения	11:00-18:00 С отрывом от работы	В любое удобное время 24/7 Без отрыва от работы	В любое удобное время 24/7 Без отрыва от работы
Материалы курса в электронном виде для скачивания	☐	☐	☐
Именной документ об обучении	☐	☐	☐
Доставка документов курьерской службой или почтой России	☐	☐	☐
Возможность живой консультации у эксперта	☐	☐	☐
Возможность постоплаты по гарантийному письму	☐	☐	☐
Пакет участника (ручка, блокнот, печатный раздаточный материал)	☐	-	-

Отправьте нам сообщение

При регистрации 2-х и более человек через официальный сайт www.semipagna.ru - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.