



ПРОГРАМА

Модул: Современ деловен асистент - Вештини и предизвици -

МОДУЛ	СОДРЖИНА
УЛОГАТА НА ДЕЛОВНИОТ АСИСТЕНТ ВО СОВРЕМЕНОТО БИЗНИС ОПКРУЖУВАЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Запознавање со позицијата деловен асистент • Вештини и карактеристики кои треба да ги поседува еден деловен асистент • Личноста на деловниот асистент • Начинот на кој функционираат малите, средните и големите претпријатија и деловниот асистент во нив
ДЕЛОВНА ТАЈНА – ШТО Е ПО ЗАКОН ДЕЛОВНА ТАЈНА?	<ul style="list-style-type: none"> • Интерни акти • Што е деловна тајна и на кого таа се однесува и во кои ситуации? • Што е професионална тајна и на кого таа се однесува и во кои ситуации? • Класифицирани податоци и управување со нив
ЕФЕКТИВНА И ЕФИКАСНА ТИМСКА КОМУНИКАЦИЈА	<ul style="list-style-type: none"> • Правила и техники за успешна комуникација • Деловна кореспонденција (усна и писмена) • Внатрешни и надворешни комуникациски вештини • Напредни комуникациски вештини (комуникација со соработници и деловни партнери со практични вежби, напредни вештини за деловно допишување со употреба на современи технологии) • Тимска работа и комуникација во тимот

ОРГАНИЗАЦИЈА НА ПРОСТОР И ПРОЦЕСИ	<ul style="list-style-type: none"> • Организација на работен простор • Организација на состаноци и настани • Тек на состаноци и водење на записник, подготовка на промоции и презентации
УПРАВУВАЊЕ СО ВРЕМЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Дневен ред • Матрица итно-важно • Преземање одговорност за туѓи работи • Крадци на време • Крадци на енергија
УПРАВУВАЊЕ СО СТРЕС	<ul style="list-style-type: none"> • Стресот како составен дел на работата – да го разбереме и управуваме • Тимската работа и проблемите во тимот како извор на стрес
КОМУНИКАЦИЈА СО ТЕШКИ И АГРЕСИВНИ ЛУЃЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Причини поради кои луѓето стануваат тешки и агресивни • Три чекори за управување со тешки и агресивни клиенти • Зборови и реченици со кои управуваме со тешки и агресивни клиенти • Состојба на умот која ни помага при управувањето со тешките и агресивни луѓе
АСЕРТИВНОСТ – КАКО ДА СЕ ЗАЗЕМЕТЕ ЗА СЕБЕ, А ДА НЕ ГИ ЗАГРОЗИТЕ ДРУГИТЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Да се биде асертивен • Што е асертивност? • Што не спречува да бидеме асертивни? • Како да се биде асертивен во секоја деловна ситуација
ДЕЛОВНА ЕТИКА, РАБОТНО МЕСТО	<ul style="list-style-type: none"> • Почитување и примена на начелата за деловна и службена тајна • Комуникација со клиенти и вработени • Подготовка за состаноци, промоција, презентација и службени патувања • Планирање и изготвување на распоред на работни активности • Деловна етика • Организирање на работен простор
ДОГОВОРИ ЗА ВРАБОТУВАЊЕ – M1/M2	<ul style="list-style-type: none"> • Договор за вработување (основни елементи, форма, содржина, склучување, измени и престанување на важност на договор) • Објавување на оглас за ново вработување • Раскинување договор за работа • Пријавување во задолжително социјално осигурување (M1) • Одјавување од задолжително социјално осигурување (M2)
ОПШТИ И ПРАВНИ РАБОТИ	<ul style="list-style-type: none"> • Изработување на договори (елементи на договори) • Решение за годишен одмор; Користење на годишен одмор (услови) • Дописи, известувања, одлуки (форма и елементи)
КАНЦЕЛАРИСКО И АРХИВСКО РАБОТЕЊЕ	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет, цел и содржина на закон за архивски материјал • Цели и принципи на канцелариско и архивско работење • Примање и издавање на документи • Запознавање со упатството за канцелариско и архивско работење • План на архивски знаци/листа на архивски материјал • Листа на документарен материјал со рокови за негово чување • Водење на деловодник