СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОФОРМЛЕНИЕ КРАТКИХ И ПОЛНЫХ ПРОТОКОЛОВ

1.1 Виды протоколов

1.2 Требования к оформлению текста протоколов

1.3 Организация проведения совещаний

1.4 Общие вопросы подготовки совещания

1.5 Подготовка секретаря к совещанию

1.6 Основные правила проведения совещания

1.7 Проведение оперативного совещания

1.8 Проведение планового совещания

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решений коллегиальным органом или группой работников.

От протоколов заседаний, создаваемых в управленческой деятельности организаций, следует отличать протоколы следственных, некоторых административных органов охраны общественного порядка (например, протокол санитарного инспектора, протокол дорожно-транспортного происшествия и др.), а также протоколы договорного типа (протоколы разногласий, протоколы согласования разногласий, протоколы согласования цены др.).

Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (коллег федеральных органов исполнительной власти, собрания трудовых коллективов, собрания акционеров, заседания акционеров, заседания советов директоров и др.).

Протоколы оформляются на основании черновых записей хода, ведущихся во время заседания, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений, справок, проектов решений, повестки дня, списков приглашенных др.).

Цели и задачи дипломной работы: описать правила оформления полных и кратких протоколов, требования к подготовке, организации и проведению совещаний.

При написании дипломной работы использовалась следующая литература:

Кузнецов И.Н. Секретарь-референт: Учебно-практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков К", 2004. – 560 с.

Книга содержит информацию, необходимую для секретарей: о взаимоотношениях с руководителем и сотрудниками; о методике работы с источниками информации; о правилах составления документов по действующему стандарту.

Ларин М.В., Сокова А.Н. Оформление служебных документов: Рекомендации от разработчиков ГОСТ Р 6.30-2003. – М.: МЦФЭР, 2003. – 112 с. – (Библиотека журнала "Справочник секретаря офис-менеджера", 1-2003).

В данной книге изложены общие правила оформления документов в соответствии с этим ГОСТом. Подробно рассмотрены все реквизиты документа, даны рекомендации по их расположению на бланке, помещены образцы стандартных бланков.

Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями ∕ Е.А. Лопатникова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: изд-во ОМЕГА-Л, 2006. – 319 с.

Настоящее издание представляет собой практическое пособие по составлению и оформлению документов организации. В него включены образцы документов, отвечающие требованиям, которые установлены нормативными правовыми актами: Гражданским кодексом РФ, Трудовым кодексом РФ, ГОСТ Р 6.30–2003, утвержденному постановлением Госкомстата России от 3 марта 2003 г. № 65-ст, и др.

Рогожин М.Ю. Справочник по делопроизводству. – СПб.: Питер, 2007. – 192 с.: ил. – (Серия "Современный офис-менеджмент").

Книга поможет правильно и быстро организовать работу секретаря. Материал изложен четко и последовательно, с опорой на действующие нормативные и методические документы, доступным и ясным языком.

1. ОФОРМЛЕНИЕ КРАТКИХ И ПОЛНЫХ ПРОТОКОЛОВ

1.1 Виды протоколов

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопроса и принятия решений на собраниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов. В зависимости от полноты освещения хода заседания протоколы могут быть краткими и полными. В кратких протоколах указывают только повестку дня, фамилии докладчиков, выступавших в прениях, и принятые решения. Полные протоколы с изложением содержания выступлений позволяют судить не только о характере самого собрания, совещания, но и о деятельности организации в целом. Протокол ведет назначаемый или избираемый секретарь или специально назначенное лицо. Протоколы оформляются на бланках предприятия и содержат следующие реквизиты: наименование предприятия, наименование вида документа, дата заседания, индекс, место заседания, гриф утверждения (если протокол подлежит утверждению), заголовок к тексту, вводная часть текста (состав присутствующих), повестка дня, текст, личная подпись председателя, личная подпись секретаря. Дата протокола – это дата проведения совещания. Заголовок – название протоколируемого мероприятия (совещание, заседание, собрание) и наименование коллегиального органа. В необходимых случаях практикуется оформление выписок из протокола. Оформление и заверение выписок подобно оформлению выписок из приказа по основной деятельности.

1.2 Требования к оформлению текста протоколов

Текст состоит из двух частей: вводной и основной.

Вводная часть содержит постоянную информацию (слова: "ПРЕДСЕДАТЕЛЬ", "СЕКРЕТАРЬ", "ПРИСУТСТВОВАЛИ") и переменную (инициалы и фамилии председателя, секретаря и присутствующих). При необходимости указываются должности лиц, приглашенных на совещание. При большом количестве участников совещания составляется список присутствующих, который прилагается к протоколу.

Слова "ПРЕДСЕДАТЕЛЬ", "СЕКРЕТАРЬ", "ПРИСУТСТВОВАЛИ" печатаются от нулевого положения табулятора, от 2-го положения табулятора ставят тире, инициалы и фамилии пишут в именительном падеже. Фамилии присутствующих и приглашенных располагаются в алфавитном порядке и печатаются через один межстрочный интервал. Вводная часть протокола заканчивается повесткой дня. Слова "ПОВЕСТКА ДНЯ" печатают от нулевого положения табулятора, после них ставится двоеточие. Вопросы повестки дня нумеруются. Каждый новый вопрос печатают от 1-го положения табулятора. Последовательность расположения вопросов определяется степенью их важности. Вопросы перечисляют в именительном падеже, наименование должности и фамилию докладчика – в родительном падеже.

Основная часть текста строится в соответствии с вопросами повестки дня. Построение записи обсуждения каждого вопроса повестки дня осуществляется по схеме "СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)". Эти слова печатают прописными буквами. Перед словом "СЛУШАЛИ" ставят номер вопроса повестки дня, после – двоеточие. Инициалы, фамилию докладчика (наименование должности указывается в повестке дня) печатают в именительном падеже от 1-го положения табулятора; после фамилии ставят тире и с прописной буквы пишут содержание доклада в форме прямой речи. Если текст доклада (выступления) застенографирован или представлен докладчиком, то после тире также с прописной буквы пишут – "Доклад прилагается".

Слово "ВЫСТУПИЛИ" печатают прописными буквами, затем ставят двоеточие. Инициалы и фамилию выступающего пишут в именительном падеже, от 1-го положения табулятора; после этого ставят тире и с прописной буквы печатают содержание выступления в форме косвенной речи. В случае необходимости после фамилии выступающего указывается наименование должности.

В практике применяются краткая и сокращенная формы протоколов, когда не требуется подробная запись хода обсуждения вопросов. В протоколе краткой формы указываются только список присутствующих, рассматриваемые вопросы и принятые решения.

В сокращенных протоколах после списка присутствующих и приглашенных указывается порядковый номер вопроса по повестке дня и печатается заголовок к докладу. Последняя строка заголовка доклада (пункт повестки дня) подчеркивается и под чертой печатают фамилии докладчиков и выступающих в порядке их выступления. Название каждого доклада заканчивается протокольным решением или постановлением.

Выписка из протокола содержит следующие реквизиты: наименование предприятия, наименование вида документа (ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА), дата заседания, индекс, место составления, заголовок к тексту, текст (повестка дня, слушали, постановили), подписи (без личных подписей, только слова "Председатель", "Секретарь" и расшифровку фамилий с инициалами), отметку о заверении копии, отметку об исполнении. Из содержательной части берутся те элементы, которые необходимо довести до сведения заинтересованных должностных лиц.

1.3 Организация проведения совещаний

Рабочее совещание может быть проведено любым сотрудником, работа которого связана с деятельностью других и зависит от обмена мнениями с коллегами. Как правило, производственные собрания организуются по инициативе руководителей, однако в отдельных случаях их могут созывать и рядовые сотрудники, пригласив на встречу кого-нибудь из представителей руководства.

Существует ряд общих правил проведения любых собраний, независимо от поводов, по которым они созываются; если следовать этим правилам, встречи проходят гладко, с пользой для всех присутствующих и заканчиваются вовремя.

1. Подготовьте повестку дня заранее и старайтесь неукоснительно ее соблюдать.

2. Заблаговременно известите участников совещания о причине его созыва и не отвлекайтесь от намеченной темы.

3. Назначьте время начала и окончания собрания. Вовремя начните и завершите его.

4. Вам не обязательно прибегать к драконовским мерам, однако необходимо следить за тем, чтобы желающие высказаться выступали по очереди, а другие участники встречи при этом не перебивали.

Думать о том, чтобы не опоздать на собрание, должны приглашенные, а организаторы совершенно не обязаны ждать, пока все участники соберутся. Ожидание опоздавших не доставляет удовольствия тем, кто пришел к назначенному часу, и "наказывать" их за вежливость и соблюдение профессиональной этики было бы в высшей степени неучтиво.

Если встреча достаточно продолжительная, ее можно прервать, чтобы участники могли выпить чашку чаю или кофе. Когда в повестке дня совещания не предусмотрен перерыв, организаторам следует позаботься о том, чтобы участникам встречи были предложены закуски и напитки в ходе заседания.

Кто-то из сотрудников, не принимающих участия в работе совещания, в этом случае должен проследить за доставкой питания и обслуживанием тех, кто сидит в зале заседаний. В зависимости от служебных обязанностей тех сотрудников, кому это поручено, они могут либо помочь доставить закуски и напитки собравшимся и обслужить их, либо сообщить организатору встречи, что все готово к тому, чтобы объявить перерыв, и предложить присутствующим приступить к трапезе. По завершении ланча каждый участник совещания должен вынести из конференц-зала свой поднос с одноразовой посудой и остатками еды и выбросить все в контейнер для мусора.

Часто два человека, работающих в одной или разных компаниях, решают, что им удобнее обсудить служебные проблемы в ресторане, где не раздаются постоянные телефонные звонки и никто не прерывает их разговор бесконечными вопросами. На том, кто приглашает, лежит в данном случае обязанность зарезервировать столик, вне зависимости от того, будет ли оплачивать визит приглашающий или же расходы будут поделены поровну. При этом предварительно следует убедиться в том, что ресторан, в котором намечена встреча, достаточно тихий и там ничто не помешает провести деловую беседу в спокойной обстановке.

Поскольку во время обеда рестораны, как правило, бывают перегружены, многие ответственные сотрудники все чаще предпочитают проводить встречи с партнерами или клиентами во время завтрака. Кроме того, совещания в ресторане, организованные в обеденный перерыв, нередко нарушают распорядок рабочего дня, а если они проводятся до прихода на службу или после ее окончания, такие нарушения исключаются.

Вместо того чтобы заканчивать рабочий день приглашением на поздний обед, некоторые предпочитают встречаться с коллегам вечером в ресторане за чашкой кофе. Такие переговоры в ресторанах позволяют рядовым сотрудникам завершить дела на службе немного пораньше, спокойно продолжить их в ресторане и вернуться домой не так поздно, как после деловой беседы за ужином.

Если совещание проводится в утренние часы, можно подать собравшимся кофе, а в дневное время – чай, кофе или прохладительные напитки. Хозяин дома, где проходит встреча, может приготовить закуски, а некоторые из присутствующих обычно помогают ему подать еду на стол.

Атмосфера такого рода совещаний, как правило, бывает менее официальна, чем в конференц-зале или одном из кабинетов учреждения, где работают собравшиеся, однако проводится оно в соответствии с таким же регламентом, как любое другое: председательствующий призывает участников встречи к порядку, и один за другим обсуждаются все пункты повестки дня.

Нередко неформальная обстановка побуждает людей задерживаться после окончания официальной части, чтобы пообщаться в свободное от работы время. Тем не менее, если хозяин дома, где проводилось совещание, не склонен задерживать присутствующих после завершения встречи, он или она могут подняться со стула и сказать: "Спасибо вам за то, что зашли. Думаю, наша встреча прошла успешно" или нечто подобное. Такая фраза должна быть воспринята присутствующими как руководство к действию – им следует в ответ поблагодарить хозяина за прием и откланяться.

В отличие от описанной выше ситуации, когда на совещании присутствует и хозяин, и председательствующий, встречу, как правило, завершает тот, кто ее созывал. Если он или она сочтут, что прения по обсуждаемому вопросу завершены и достигнуто устраивающее всех соглашение, нужно подвести итоги и закрыть встречу: "Итак, мы обсудили следующие вопросы…" или "В результате мы пришли к выводу, что действовать надо так…".

После этого стоит повторить решение, которое было принято, и, если для его осуществления необходима дополнительная информация, напомнить об этом тем, кто отвечает за ее предоставление. Встреча заканчивается выражением благодарности тем сотрудникам, которые на ней присутствовали и помогали в ее организации.

Письменные заметки или диктофонные записи, сделанные во время встречи, используются для составления доклада о проведенном совещании, копии которого его организатор позднее передает каждому из участников. В докладе обычно содержится детальное изложение заключительных выступлений. Он вручается участникам не только для того, чтобы напомнить о содержании дискуссий, но и с целью выработки единого подхода к проблеме.

1.4 Общие вопросы подготовки совещания

На стадии планирования работ руководитель и секретарь намечают, какие совещания и заседания нужно провести в определенный период времени, определяют дату, время и место их проведения, тематику и состав участников. Это могут быть официальные совещания (заседания совета директоров, наблюдательного совета), неофициальные или оперативные (рабочих комиссий, диспетчерские и т. п.).

При подготовке совещаний руководителю и секретарю полезно знать ряд рекомендаций по менеджменту:

1. На служебные совещания тратится от 25 до 30% рабочего времени руководителя, поэтому проведение совещания должно быть действительно необходимым;

2. На совещание выносятся только те вопросы, которые не могут быть решены в рабочем порядке;

3. Вся необходимая информация к совещанию должна готовиться соответствующими специалистами заблаговременно;

4. Основная задача совещания – не найти виновных, а решить вопрос, что необходимо сделать;

5. Эффективность совещания обратно пропорциональна числу участников;

6. Следует требовать от выступающих конкретных предложений. Каждый из них должен быть уверен, что может говорить откровенно;

7. За решение определенных вопросов должен отвечать только один человек. Если работа поручена нескольким лицам, необходимо назначить ответственного;

8. Каждое совещание, как правило, заканчивается принятием решения. В решении должны быть указаны исполнители, конкретизированы работы и определены сроки их выполнения;

9. Необходимо проконтролировать и обязательно огласить выполнение решений, принятых на предыдущем совещании.

Большинство крупных совещаний проводятся в организациях по плану, который является для секретаря-референта обязательным и дает возможность заранее продумать комплекс мер по их подготовке.

Как и любое другое деловое мероприятие, совещание под началом или при участии руководителя характеризуется несколькими основными показателями, имеющими крайне важное значение для успеха его организации.

К таким показателям относятся:

– время начала совещания;

– тема (повестка дня) совещания;

– место проведения совещания;

– продолжительность совещания;

– состав участников совещания.

Приступая к работе по подготовке совещания, секретарь должен иметь в своем распоряжении соответствующие данные.

Как правило, он получает их непосредственно от руководителя, а в том случае, если инициатором совещания выступает иное должностное лицо (например, один из бизнес-партнёров шефа), - из внешних источников (по телефону, факсу, электронной почте, в форме телефонограммы, факсограммы, приглашения и т. п.).

Получив информацию о предстоящем совещании, секретарь обязан:

1) убедиться в достоверности содержания полученной информации (например, в ходе телефонного разговора повторить собеседнику все записанные данные и попросить подтвердить их правильность);

2) Зафиксировать полученную информацию в рабочем журнале;

3) оповестить о порядке проведения совещания всех приглашенных по телефону ли при помощи письменных приглашений.

Если совещание проводит не руководитель, то его оповещают о совещании в первую очередь, уточнив при этом, будут ли дополнительные указания по порядку подготовки к его проведению.

Из содержания дополнительных указаний руководителя секретарь-референт должен уяснить:

1) круг должностных лиц, привлекаемых к работе совещания. Если руководитель не предполагает участвовать в совещании лично, следует уточнить, кто и с какими полномочиям будет представлять его на совещании.

Не оповещенных на момент доклада должностных лиц секретарь по окончании разговора с руководителем незамедлительно оповещает письменно, а также в ходе личной встречи или по телефону (это касается подчиненных руководителя);

2) общий порядок проведения совещания. На основе полученных указаний секретарь разрабатывает и представляет руководителю (в назначенное им время) план (программу) совещания, а при необходимости и план подготовки совещания.

Программу совещания, которое организует сторонняя организация, секретарь представляет руководителю с получением последней по почте;

3) состав информационных материалов, необходимых руководителю для подготовки и участия в совещании. Как правило, такими материалами являются справочные материалы по теме совещания, с которым руководитель ознакомился заблаговременно, а также текст выступления (доклада) руководителя.

При организации крупных совещаний на секретаря руководителя возлагаются только обязанности по обеспечению участия в его работе руководителя, а также контроль за подготовкой основных мероприятий совещания.

В процессе подготовки совещания секретарю руководителя следует уделить особое внимание контролю за выполнением следующих мероприятий.

1. Организационное обеспечение совещания (подготовка помещения – уборка, расстановка мебели, подключение технических средств организации работы, обеспечение рабочих мест участников совещания всем необходимым, включая письменные принадлежности, минеральную воду, пепельницы и т. п.).

2. Информационное обеспечение совещания (регистрационные списки участников, информационные, в том числе демонстрационные, материалы, ведение стенограммы и протокола совещания).

3. Материально-техническое и бытовое обеспечение совещания (встреча и размещение участников, расстановка автотранспорта участников, обеспечение участников билетами на общественный транспорт, обеспечение питания, проживания и досуга участников).

Непосредственно перед началом работы совещания, проводимого руководителем, секретарь обязан убедиться:

1)в готовности к совещанию основного помещения, а также вспомогательных помещений (туалетных и курительных комнат, буфета, пресс-центра и т. п.);

2)в сборе участников совещания, иметь достоверную информацию о присутствии (отсутствии) ключевых фигур совещания (докладчиков, содокладчиков и прочих), а также об изменениях в программе совещания;

3)в обеспечении рабочих мест участников совещания всем необходимым для работы;

4)в присутствии на рабочем месте секретаря-стенографистки, фотографа, сотрудника службы безопасности, помощника руководителя, а также других лиц, непосредственно обеспечивающих работу совещания;

5)что руководитель имеет при себе все необходимое для проведения совещания (информационные материалы, канцелярские принадлежности, средства оргтехник, оперативной связи);

6)что на момент доклада руководителю о готовности к началу совещания полностью выполнены отданные указания.

1.5 Подготовка секретаря к совещанию

Не исключено, что руководитель предложит секретарю участвовать в совещании в качестве своего помощника, оператора технических средств демонстрации информационных материалов или стенографистки.

Однако, исходя из общепринятой практики, чаще всего на секретаря руководителя возлагают обязанности по ведению и последующему оформлению протокола совещания.

Для выполнения протокольных обязанностей секретарю на кануне совещания целесообразно провести личную подготовку к участию в его работе, предусмотрев при этом следующее.

1. На период участия в совещании оставить за "себя" в офисе любого подготовленного сотрудника для временного исполнения текущих обязанностей секретаря руководителя.

 Если такого сотрудника нет, необходимо перед убытием на совещание перевести технические средства организации работы офиса в дежурный режим ("на прием").

2. Убедиться, что участие в совещании не приведет к срыву других мероприятий дня.

3. Подготовить рабочий план совещания.

4. Подготовить для работы переносной компьютер, диктофон, средства стенографирования.

5. Подготовить бланк протокола.

Кроме того, накануне участия в совещании секретарю следует с особой тщательностью позаботиться о своем внешнем виде.

1.6 Основные правила проведения совещания

Повышению эффективности совещаний в значительной степени способствует его четкая регламентация, т. е. проведение его в соответствии с четкими правилами.

Под регламентом следует понимать порядок совещания, которого его участники неукоснительно придерживаются после того, как примут его в качестве организационной основы совещания. В связи с этим – несколько рекомендаций секретарю о том, как не только грамотно сформулировать регламент, но и соблюсти его в процессе совещания.

Важнейшими элементами регламента являются:

1. Временные показатели совещания и его отдельных элементов (доклад, дискуссия, перерывы и т. п.);

2. Основные процедуры совещания (выступление, обсуждение выступления, выработка решения, порядок голосования при принятии решения, порядок информирования участников по ходу совещания и т. п.);

3. Должностные лица совещания (председатель, секретарь, счетная комиссия и т. п.);

Для установления регламента следует определиться с:

– последовательностью обсуждения вопросов, вынесенных на совещание (в рамках объявленной темы);

– продолжительностью основного выступления (доклада и, при необходимости, содокладов);

– продолжительностью выступлений в ходе дискуссии;

– продолжительностью совещаний, а также продолжительностью его отдельных частей и перерывов между ними;

– порядком принятия решения при голосовании (формой голосования, формой большинства при голосовании, возможностью вынесения особого мнения).

Что касается должностных лиц совещания, то они либо назначаются заранее, либо определяются непосредственно на совещании в ходе голосования или по решению организатора совещания.

Практика показывает, что оптимальным регламентом обычного (планового) совещания под эгидой руководителя является следующий:

– общая продолжительность совещания – приблизительно 45-50 мин. (проводится без перерыва);

– продолжительность вводной части совещания – до 5 мин.;

– продолжительность основного выступления – примерно 5-10 мин.;

– продолжительность выступлений в ходе обсуждения –около 1-3 мин.;

– продолжительность заключительного слова руководителя – до 3 мин.;

– время для справок, объявлений в конце совещания – до 3 мин.;

Ведет совещание руководитель (один из его заместителей, если руководитель делает основное выступление).

Ведение стенограммы и оформление протокола совещания поручается секретарю или (по решению руководителя совещания) другому должностному лицу из числа участников совещания.

Для повышения эффективности совещаний можно воспользоваться следующими советами.

1. Совещание должно быть начато и окончено в точно обозначенное в плане время. Для продолжения дискуссии по отдельным вопросам совещания секретарь может пригласить заинтересованных участников встретиться через 5-10 мнут после окончания совещания в удобном для них месте.

2. Не отступайте ни на шаг от регламента и темы совещания. Корректно напоминайте участникам о необходимости соблюдать решения, которые они сами же выработали несколько минут назад. "Закругляйте" слишком разговорчивых, охлаждайте пыл не в меру разгорячившихся, регулируйте очередность выступлений.

3. С первой и до последней минуты следите за ведением стенограммы (аудиозаписи) совещания. По окончании работы совещания экспресс-протокол (решение совещания по главному вопросу повестки дня) должен быть готов через 15-30 мнут, а его копии переданы участникам совещания (их представителям)

Рассылку заинтересованным сторонам полных "версий" протокола следует выполнить не позднее следующего рабочего дня, используя для этого факсимильную или электронную почту.

4. При выработке решений дайте слово специалистам (экспертам, юристам, финансистам, аналитикам т. п.). Их мнение должно быть известно участникам совещания до того, как будет принято окончательное решение.

5. Важнейшим результатом совещания является его документированный итог – протокол решение и т. п. За выполнением наиболее важных пунктов решения совещания должен быть организован контроль.

Секретарю полезно анализировать опыт участия в подготовке и проведении совещаний. Этому способствует, во-первых, разбор состоявшихся совещаний с руководителем (к примеру, в конце того же рабочего дня).

Во-вторых, обмен мнениями с участниками совещания по вопросам его подготовки и проведения и, в-третьих, формирование особого "банка данных", в котором будут накапливаться наиболее ценные материалы, повышающие эффективность последующих совещаний (формы и бланки документов, примеры текстов, информация о полезных контактах и т. п.)

Все это, несомненно, позволит секретарю предотвратить ошибки при подготовке и проведении совещаний, повысить их эффективность.

1.7 Проведение оперативного совещания

При подготовке небольшого оперативного совещания, которое проводится обычно в определенный день недели или ежедневно в начале рабочего дня, секретарь осуществляет оповещение участников, контроль за их своевременной явкой, выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия сотрудников, а также вызов (в случае необходимости) работников на совещание по требованию руководителя. Во время работы совещания секретарь принимает все телефонные вызовы и посетителей. Важно создать обстановку нормального хода совещания, не допуская его срывов.

Если же возникает экстремальная ситуация, требующая немедленного принятия действий руководителем, то секретарю следует записать поступившую информацию, войти в кабинет, стараясь не отвлекать внимания выступающих и присутствующих, подать записку руководителю и дождаться его указаний.

Во время совещания секретарь ни в коем случае не должен отлучаться из приемной, так как в любой момент участникам совещания может понадобиться его помощь. Совещания оперативного характера проводятся обычно в кабинете руководителя, поэтому секретарь должен позаботься об обеспечении участников совещания бумагой для записей. После совещания следует привести кабинет в порядок.

1.8 Проведение планового совещания

При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается за 1,5-2 недели до его проведения и включает в себя следующие этапы.

1. Уточняются дата, место и время проведения совещания.

2. Составляются повестка дня, списки участников и докладчиков совещания.

3. Продумывается перечень работ, которые должны быть выполнены службами предприятия при подготовке совещания.

4. Составляется текст приглашения. Типовой текст приглашения включает: название организации, характер совещания, время, дату и место его проведения, рассматриваемые вопросы, инициалы и фамилию приглашаемого. Подписывает приглашение руководитель.

В тексте приглашения следует указать продолжительность совещания. В том случае, если участник совещания является докладчиком или ему будет послан дополнительный материал, то это необходимо указать в тексте приглашения.

5. Секретарь составляет список рассылки приглашений, в котором отмечает ответы на них, вносит необходимые уточнения и изменения. Рассылка приглашений может быть осуществлена самыми разнообразными способами: курьером, письмом, факсом, телефонограммой, электронной почтой и т. д.

6. За 3-4 дня до начала совещания секретарь печатает доклад руководителя. На этом этапе целесообразно уточнить с руководителем регламент совещания.

7. Секретарь привлекает соответствующие службы предприятия к подготовке и оборудованию помещения для проведения совещания. Зал должен быть оснащен необходимым количеством стульев, столом, меловой доской, экраном, микрофоном, трибуной и т.д.

По указанию руководителя секретарь должен подобрать по тематике выступлений видеофильмы, слайды, плакаты, схемы и полностью подготовить их для демонстрации.

Заранее должно быть заготовлено необходимое количество визитных карточек, рекламных проспектов, каталогов.

8. Накануне совещания секретарь еще раз напоминает докладчикам о времени начала совещания, порядковом номере выступления и его продолжительности.

9. За час до начала совещания секретарь готовит для председателя папку с материалами совещания, чистую бумагу, ручки, простые цветные (красные) карандаши, скрепки, линейки, минеральную воду, стаканы и т. п. Во время торжественных собраний на столе председателя устанавливают цветы.

Регистрацию участников начинают за 30 минут и заканчивают за 5 минут до начала заседания. Необходимо предусмотреть, чтобы в гардеробе и в вестибюле висели объявления с указанием места и проведения совещания и регистрации участников.

Если секретарь не сам проводит регистрацию, то он должен провести инструктаж со своим помощником.

Если на совещании присутствуют гости, их следует проводить в зал и усадить в первых рядах. Перед совещанием секретарь раздает необходимые документы его участникам.

Если секретарь не принимает участия в совещании, то он дежурит у телефона, сокращая до минимума персональные вызовы.

Если необходимо срочно вызвать кого-либо из участников совещания, то секретарь передает ему записку – это позволит участнику покинуть зал потихоньку, не мешая остальным. Пред началом совещания, в его перерывах после закрытия секретарю следует войти в зал, чтобы оказать помощь, если она потребуется участникам совещания.

Если секретарь принимает участие в работе совещания, то ему может быть поручено ведение протокола. В этом случае он должен предварительно уточнить у руководителя, какой вид протокола необходим – краткий или полный.

Секретарь фиксирует выступления, принятые решения фамилии выступавших. Председатель и другие выступавшие могут передать секретарю тезисы своих выступлений.

На небольших совещаниях в обязанности секретаря может входить сервировка рабочего стола прохладительными напитками и стаканами. Бутылки с минеральной водой устанавливают на бумажные салфетки группами в центре стола. Бутылок должно быть не меньше, а стаканов – на один больше, чем участников совещания, сидящих за столом.

По окончании совещания секретарь должен собрать тексты докладов и выступлений, провести корректировку текста с руководителем и выступавшими. Затем следует убрать из помещения документы, оставленные участниками совещания, таблички, объявления, канцелярские принадлежности, схемы и т. п. Вместе с помощниками убрать использовавшиеся в ходе совещания технические средства. Уточнить с руководителем список лиц и организаций, которым будут высланы материалы совещания.

На оформление протокола совещания отводят обычно 2-3 дня. Секретарь печатает протокол и передать его председателю. Под личным контролем секретаря находится и решение таких вопросов, как размножение материалов для рассылки. По указанию руководителя секретарь осуществляет контроль за ходом выполнения решений совещания тем лицам, которые на нем присутствовали.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решений коллегиальным органом или группой работников.

Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов (коллег федеральных органов исполнительной власти, собрания трудовых коллективов, собрания акционеров, заседания акционеров, заседания советов директоров и др.).

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопроса и принятия решений на собраниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

В зависимости от полноты освещения хода заседания протоколы могут быть краткими и полными. В кратких протоколах указывают только повестку дня, фамилии докладчиков, выступавших в прениях, и принятые решения. Полные протоколы с изложением содержания выступлений позволяют судить не только о характере самого собрания, совещания, но и о деятельности организации в целом. Протокол ведет назначаемый или избираемый секретарь или специально назначенное лицо.

Текст состоит из двух частей: вводной и основной.

Вводная часть содержит постоянную информацию (слова: "ПРЕДСЕДАТЕЛЬ", "СЕКРЕТАРЬ", "ПРИСУТСТВОВАЛИ") и переменную (инициалы и фамилии председателя, секретаря и присутствующих). При необходимости указываются должности лиц, приглашенных на совещание. При большом количестве участников совещания составляется список присутствующих, который прилагается к протоколу.

Основная часть текста строится в соответствии с вопросами повестки дня. Построение записи обсуждения каждого вопроса повестки дня осуществляется по схеме "СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)". Эти слова печатают прописными буквами. Перед словом "СЛУШАЛИ" ставят номер вопроса повестки дня, после – двоеточие. Инициалы, фамилию докладчика (наименование должности указывается в повестке дня) печатают в именительном падеже от 1-го положения табулятора; после фамилии ставят тире и с прописной буквы пишут содержание доклада в форме прямой речи. Если текст доклада (выступления) застенографирован или представлен докладчиком, то после тире также с прописной буквы пишут – "Доклад прилагается".

Рабочее совещание может быть проведено любым сотрудником, работа которого связана с деятельностью других и зависит от обмена мнениями с коллегами. Думать о том, чтобы не опоздать на собрание, должны приглашенные, а организаторы совершенно не обязаны ждать, пока все участники соберутся.

Часто два человека, работающих в одной ли разных компаниях, решают, что им удобнее обсудить служебные проблемы в ресторане, где не раздаются постоянные телефонные звонки и никто не прерывает их разговор бесконечными вопросами. На том, кто приглашает, лежит в данном случае обязанность зарезервировать столик, вне зависимости от того, будет ли оплачивать визит приглашающий или же расходы будут поделены поровну.

При этом предварительно следует убедиться в том, что ресторан, в котором намечена встреча, достаточно тихий и там ничто не помешает провести деловую беседу в спокойной обстановке.

Когда на совещании присутствует и хозяин, и председательствующий, встречу, как правило, завершает тот, кто ее созывал. Если он или она сочтут, что прения по обсуждаемому вопросу завершены и достигнуто устраивающее всех соглашение, нужно подвести итоги и закрыть встречу.

На служебные совещания тратится от 25 до 30% рабочего времени руководителя, поэтому проведение совещания должно быть действительно необходимым. На совещание выносятся только те вопросы, которые не могут быть решены в рабочем порядке. За решение определенных вопросов должен отвечать только один человек. Если работа поручена нескольким лицам, необходимо назначить ответственного.

На период участия в совещании секретарь должен оставить за "себя" в офисе любого подготовленного сотрудника для временного исполнения текущих обязанностей секретаря руководителя; убедиться, что участие в совещании не приведет к срыву других мероприятий дня; подготовить рабочий план совещания; подготовить для работы переносной компьютер, диктофон, средства стенографирования; подготовить бланк протокола.

При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается за 1,5-2 недели до его проведения.

При подготовке небольшого оперативного совещания, которое проводится обычно в определенный день недели или ежедневно в начале рабочего дня, секретарь осуществляет оповещение участников, контроль за их своевременной явкой, выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших сотрудников, а также вызов (в случае необходимости) работников на совещание по требованию руководителя.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кузнецов И.Н. Секретарь-референт: Учебно-практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков К", 2004. – 560 с.
2. Ларин М.В., Сокова А.Н. Оформление служебных документов: Рекомендации от разработчиков ГОСТ Р 6.30-2003. – М.: МЦФЭР, 2003. – 112 с. – (Библиотека журнала "Справочник секретаря офис-менеджера", 1-2003).
3. Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями ∕ Е.А. Лопатникова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: изд-во ОМЕГА-Л, 2006. – 319 с. – (Библиотека типовых документов). –ISBN 5-98119-648-3.
4. Рогожин М.Ю. Справочник по делопроизводству. – СПб.: Питер, 2007. – 192 с.: ил. – (Серия "Современный офис-менеджмент").

5. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства:

Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. – 2-е изд.

– М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1998 – 272 с.

1. Хандадашева Л.Н. Компьютер и другая оргтехника для секретаря- референта ∕ Серия "Учебники, учебные пособия". – Ростов н ∕ Д:

Феникс, 2003. – 384 с.

1. Пшенко А.В. Делопроизводство: Документационное обеспечение работы офиса: Учеб. пособие для студентов учреждений среднего

проффесионального образования. – М.: Мастерство, 2002. – 176 с.

1. Тейлор Клэр СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ. Как работать в офисе: Пер. с

англ. – М. : Сол Систем, 1994. – 180 с.

1. Фриш Г.Л. Деловые бумаги: В помощь руководителю образования.–М.:

АНО СОШ УЦ "Перспектива", 2004. – 56 с.

1. Самыкина И.В. Энциклопедия офиса: Практическое руководство для

секретаря ∕ Сост. И.В. Самыкина. – М.: БИНОМ, 1995. – 400 с.

Приложение 1

Приложение 2

Форма протокола

Наименование предприятия

ПРОТОКОЛ 00.00.20\_\_ №\_\_\_

Собрания производственного отдела

Председатель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Присутствовали:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приглашенные:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. СЛУШАЛИ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(текст докл. прилаг.)

ВЫСТУПИЛИ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОСТАНОВИЛИ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. СЛУШАЛИ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ВЫСТУПИЛИ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОСТАНОВИЛИ:

Председатель Подпись И.О.Фамилия

Секретарь Подпись И.О.Фамилия

Приложение 3

документирование секретарь стенограмма протокол

Форма краткого протокола

Наименование предприятия

ПРОТОКОЛ 00.00.20\_\_ № 00

Собрания производственного отдела

Председатель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Общее количество сотрудников:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прсутствовали:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кворум соблюден.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

РЕШИЛИ:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель

Секретарь