### ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в новых социально-экономических условиях роль секретаря резко возросла, его функции кардинально изменились. Термин "секретарь", как об этом уже неоднократно говорилось на страницах специальной печати, понятие сложное и имеет градацию от технического секретаря до секретаря-референта - помощника руководителя и ученого секретаря научных советов. Отсюда разный набор видов работ и разные требования к профессиональной подготовке секретаря. Но во всех случаях работа секретаря требует организации, а так как она связана с документированием, оформлением документов и их обработкой, сегодня повсеместно в работе секретаря используются автоматизированные технологии. Их применение повышает требования к профессиональным знаниям и умениям секретаря. В небольшой фирме секретарь заменяет собой службу делопроизводства крупной организации, то есть один выполняет все функции этой службы. Многогранная и сложная работа секретаря (секретаря-руководителя, секретаря-референта, секретаря-машиниста), должность которого требует сегодня высшего профессионального образования, является объектом нашего исследования.

Сегодня успешность управленческой деятельности во многом зависит от качества и эффективности информационного и документного обслуживания секретаря.

Основная цель секретарской деятельности эффективное организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя. Достижение секретарем указанной цели становится возможным на основе реализации ряда функций и вытекающих из их содержания задач.

В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо совершенствовать работу секретаря по документному и бездокументному обслуживанию за счет внедрения новых технологий. Поэтому изучение деятельности секретаря в современных условиях является весьма актуальным. Все сказанное выше определило актуальность моего дипломного исследования.

**Объект исследования *-*** деятельность секретаря (ПИК «Идел-Пресс»).

**Предмет исследования *-*** организация и совершенствование секретарской деятельности ПИК «Идел-Пресс».

**Цель исследования** – изучить технологию ведения секретарской деятельности, методы и способы ее рационализации и автоматизации.

**Задачи работы:**

* изучить теорию и методику организации секретарской деятельности;
* проанализировать историю организации секретарской деятельности;
* проанализировать профессиональные и личностные качества секретаря;
* изучить законодательную и нормативную базу деятельности секретаря «Идел-Пресс»;
* проанализировать основные задачи и направления работы секретаря «Идел-Пресс» по документному обслуживанию;
* рассмотреть функции секретаря «Идел-Пресс» по бездокуметному обслуживанию;
* исследовать современные информационные технологии в секретарской деятельности и их использование в работе «Идел-Пресс»;
* разработать рекомендации по совершенствованию (рационализации) деятельности секретаря.

**Для решения** поставленных выше **задач** нами были использованы **следующие методы**:

- элементы системного анализа (при изучении системы управленческой документации, изучении технологии работы с документами, разработке рекомендации по совершенствованию деятельности секретаря);

- анализ документов (используется при изучении литературы по теме исследования, изучении документации, регламентирующей деятельность секретаря систему управленческой документации, потоков документации);

- опрос (используется для изучения содержания деятельности секретаря);

- наблюдение (для определения содержания деятельности секретаря).

При работе над дипломным проектом был проведен анализ изученности темы. Секретарская деятельность сегодня является объектом изучения многих специалистов. Общие вопросы организации секретарской деятельности (включающая в себя вопросы правового регулирования деятельности секретаря, уровня информационной культуры и т.п.) достаточно подробно рассмотрены Т.В. Кузнецовой, Л.В. Санкиной, М.В. Стенюкова, Ю.М. Демина и мн. др. (см. список литературы).

История секретарской деятельности изучена такими специалистами, как Т.В. Виноградова, А.Ю. Конькова, М.И. Додонова и др.

Вопросы использования новых технологий в секретарской деятельности рассматривались в публикация С.Л. Кузнецова, Г.Ю. Максимович, Л.В. Санкиной, О.Б. Назаренко, и мн. др.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, терминологического словаря и приложений.

В первой главе рассматриваются исторические предпосылки возникновения секретарской деятельности, описываются деловые и личные качества секретаря, его должностные обязанности и т.п.

Во второй главе рассматривается деятельность секретаря в области документного и бездокументного обслуживания.

В третьей главе приводится рекомендации по совершенствованию деятельности секретаря в новых условиях.

### ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕКРЕТАРСКОЙ ДЕЯТЕЛНЬОСТИ : ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

### 1.1 Секретарь, секретарь-референт, помощник руководителя: соотношение понятия. Уровни деятельности секретаря

В любом учреждении, организации, фирме секретарь занимается документированием управленческой деятельности, организацией документальных массивов, частичной подготовкой реферативных и аннотированных списков, необходимых для руководителя (т.е. для потребителя, в лице руководителя или коллектива (иногда)) и организует их использование и т.д. От уровня теоретической и практической подготовки секретарей, зависит качество и эффективность работы управленческого звена предприятия. Поэтому в последние годы возросла роль подготовки и переподготовки секретарских кадров.

Понятие секретарь, согласно Т.В. Кузнецовой, достаточно сложное и имеет много градаций – от секретаря-помощника руководителя, секретаря-референта, ученого секретаря, секретаря структурного подразделения до технического секретаря.

Само понятие «секретарь» сегодня рассматривается во многих учебных и понятийно-терминологических словарях.

Наиболее полным является определение слова «секретарь», приведенное в словаре иностранных слов:

«секретарь (с фр. secretajre) – 1) выбранный или назначенный руководитель общественной организации или государственного учреждения; 2) ранг государственного служащего (напр. дипломата); 3) лицо, ведущее протокол собрания, заседания; 4) работник, ведущий делопроизводство, переписку какого-либо лица, организации, учреждения». Данное понятие наиболее полно раскрывают все грани секретарской деятельности.

Международный профессиональный клуб секретарей (Professional Secretaries International) дал следующее определение современному секретарю: «современный секретарь - это инициативный и здравомыслящий помощник руководителя, обладающий всеми профессиональными навыками, необходимыми для работы в офисе, принимающий решения в пределах своей компетенции и при необходимости берущий управление на себя» .

В словарях слово «секретарь» определяется как «лицо, ведущее деловую переписку отдельного лица или какого-нибудь учреждения, а также ведущее делопроизводством», а в словаре С.И. Ожегова, секретарь – работник, ведающий деловой перепиской, текущими делами отдельного лица или учреждения .

Теперь рассмотрим, как определяется слово «референт» применительно к работнику управленческого аппарата. Референт (от латинского)- производное от слова реферат, определяется как должностное лицо, являющееся докладчиком, консультантом по определенным вопросам. Референт докладывает руководителю определенный материал, предварительно его прореферировав, то есть изучив и кратко изложив. Таким образом, если секретарь руководителя лишь докладывает полученные документы, их систематизируя и подбирая необходимые дополнительные документы, секретарь-референт просматривает периодические издания и Интернет, выбирая информацию, которая может потребоваться руководителю, и сообщает о ней в реферированной форме. На него падает обязанность подбирать материалы к докладу или выступлению руководителя, продумывать и предлагать возможный план выступления руководителя, составлять варианты текстов документов, сообщений и докладов. Отсюда значительно более высокие требования к претенденту на должность секретаря-референта. Безусловно, это всегда специалист, получивший высшее образование. В определенных случаях от него требуется образование, профильное направлению деятельности руководителя. Деятельность секретаря-референта, конечно, не ограничивается только второй частью его должности – референт. Секретарь-референт выполняет и всю другую работу, возлагаемую на секретаря руководителя. Он, прежде всего, его опора, доверенное лицо. Его главная цель - максимально освободить руководителя от подготовительных стадий важных мероприятий, отдельных видов текущей организационной работы, высвободить его время для творческой деятельности, существенно облегчить его управленческую работу.

Таким образом, секретарь-референт должен уметь выполнять все виды работ: от простейших технических до творческих. Секретарь-референт – это высокообразованный, творчески одаренный, высокопрофессиональный помощник руководителя, которому он всегда доверяет и на которого может полностью положиться при выполнении поручений любой сложности. Согласно данному определению секретарь–референт – помощник руководителя.

В вузовской среде также имеется должность ученого секретаря. Требования к квалификации ученого секретаря, предъявляемые «Квалификационным справочникам должностей руководителей, специалистов и других служащих» следующие: «Ученая степень доктора или кандидата наук. Наличие научных трудов. Опты научной и организационной работы не менее пяти лет», и в справочнике эта должность находится в разделе должностей руководящих научных и инженерно-технических работников, общих для научно-исследовательских учреждений, конструкторских, технологических, проектных и изыскательных организацией.

Ясно, что перечисленные обязанности потребовали от секретаря высоких качеств, которые обеспечивали бы идеальные отношения с руководителем, коллегами по работе, посетителями. Речь идет, помимо прочего, и о внешнем виде, особенностях характера, любви к своей, ставшей теперь престижной профессии.

Без преувеличения можно сказать, что секретарь в наше время стал неким связующим, координирующим звеном в аппарате управления подразделения или организации в целом. И теперь под словом «секретарь» подразумевается и помощник руководителя, и руководитель службы документационного обеспечения управления, и референт, обеспечивающий успешное функционирование «команды» руководителя в деловой сфере. Все зависит от масштаба организации и ее структуры.

Как видим, работа секретаря референта разнообразна и многогранна. Круг знаний, умений и навыков, необходимых секретарю с каждым годом расширяется. Поэтому важным условием изучения секретарской деятельности является изучение уровней его деятельности.

Особым спросом на рынке труда профессия секретаря-референта стала пользоваться в условиях становления разнообразных форм малого и среднего бизнеса.

В нашей стране, к сожалению, не разработан нормативный документ, который помог бы каждому секретарю оценить свой уровень в соответствии с требованиями к профессиональным и личным качествам, обязанностям, правам и ответственности на определенном уровне квалификации. Подобный документ мог бы регламентировать секретарские должности от низшей к высшей и содействовать профессиональному росту секретарей. Такой документ позволил бы и руководителю более эффективно использовать возможности и опыт секретаря, способствовал бы более детальному обсуждению круга конкретных обязанностей секретаря при устройстве его на работу.

Впервые такой документ, который называется «Ступени карьеры и повышение квалификации секретаря», был разработан скандинавской группой Европейской ассоциации профессиональных секретарей (EAPS). Там прослеживаются уровни профессионального роста секретарей. В последней редакции этого документа рассматривается путь секретаря как восхождение по служебной лестнице от уровня А к уровню Д. Уровень А был отменен в ходе последнего редактирования из-за того, что внедрение современной компьютерной техники исключило существование секретаря этого низового уровня.

По мнению М.В. Стенюкова, нетрудно заметить аналогию профессиональных уровней, представленных в этом документе EAPS, тем должностным ступеням, которые прослеживаются в российской практике секретарей: секретарь-машинистка, секретарь, секретарь-референт, референт, руководитель секретариата или офис-менеджер. Согласно названному нормативному документу, в работе секретарей выделяются следующие ступени профессионального роста:

Уровень А примерно соответствует уровню секретаря-машинистки в России.

Уровень В (соответствует уровню секретаря в России)

Описание работы:

- печатать (на родном и английском языках) рукописи или под диктовку;

- редактирование документов;

- хранение документов;

- обслуживание командировок и совещаний;

- телекоммуникации, включая рассылку меморандумов;

- самостоятельная работа (т.е. написание черновиков несложных писем и меморандумов, работа по содержанию офиса, проверка счетов и решение проблем, связанных с командировками).

Уровень ответственности:

- за свою собственную работу;

- за составление документов;

- обязан знать структуру компании и направления ее деятельности.

Образование и стаж работы:

- три года изучения бизнеса и делопроизводства;

- обучение секретарскому делу или несколько лет стажа работы в области делопроизводства;

- дополнительное изучение иностранного языка.

Личные качества:

- рациональность и организованность;

- способность выбирать приоритеты;

- стремление к сотрудничеству;

- инициативность;

- аккуратность;

- склонность к работе в области сервиса.

Уровень С (соответствует уровню секретаря-референта в России).

Уровень С базируется на уровне В плюс дополнительное образование и стаж работы на уровне В.

Описание работы:

- печатать (на 2-х иностранных языках) с рукописи или под диктовку;

- составление меморандумов, писем, факсов и других документов;

- проверка фактов, изложенных в меморандумах, отчетах и других документах;

- прием и передача сообщений по каналам связи (факс, e-mail и т.д.);

- подготовка пленок для подоскопа и других печатных и наглядных материалов;

- организация командировок и совещаний;

- ведение протоколов и контроль за выполнением принятых решений;

- самостоятельная работа (т.е. составление командировочных предписаний, перевод отчетов, работа с персоналом, сбор и обработка данных, проектная работа).

Уровень ответственности:

- обязан осуществлять связь между руководителем и всеми остальными;

- проверка исполнения заданий и отчетность;

- обязан знать структуру компании и направления ее деятельности, знать специализацию сотрудников и внешние связи компании.

Образование и стаж работы:

- три года изучения бизнеса и делопроизводства;

- обучение секретарскому делу не менее одного года или не менее пяти лет стажа работы секретарем уровня В;

- дополнительное изучение иностранных языков, основ управления, основ трудового права, компьютерных программ;

- предпочтителен опыт работы за рубежом.

Личные качества:

- способность руководить и взаимодействовать с персоналом;

- хорошие организаторские способности;

- хороший литературный стиль;

- способность справляться со стрессовыми ситуациями.

Уровень Д (соответствует уровню референта, руководителя секретариата в России).

Уровень Д базируется на уровне С плюс дополнительное образование, стаж работы на уровне С.

Описание работы:

- подготовка и ведение заседаний, советов и других совещаний;

- ведение административной работы;

- консультирование во время приема секретарей на работу, помощь в их обучении и повышении квалификации;

- организации презентаций, представительская деятельность;

- деятельность по обеспечению информацией (контакты со средствами массовой информации, редактирование информационных бюллетеней для сотрудников компании и т.д.);

- самостоятельная работа (т.е. собственные исследования, перевод бизнес - и технических отчетов, компьютерные исследования, руководство проектами, руководство персоналом, руководство работой, связанной с организацией командировок);

- прием и передача сообщений по каналам связи (факс, e-mail и т.д.).

Уровень ответственности:

- за свои исследования и отчеты;

- за свой бюджет;

- за персонал;

- за осуществление связи между руководителем и должностными лицами высокого ранга.

Образование и стаж работы:

- три года изучения бизнеса и делопроизводства;

- обучение секретарскому делу не менее одного года или большой опыт работы секретарем уровня С;

- изучение на университетском уровне иностранных языков, управления бизнесом, экономических законов и трудового законодательства, психологии

общения и информационных технологий; предпочтительно обучение или стажировка за рубежом.

4. Личностные качества:

- энергия;

- творческие способности;

- способность к лидерству;

- надежность.

В последние годы вопросы поэтапной подготовки секретарей начали активно рассматриваться и изучаться отечественными специалистами. Так, по мнению М.И. Додоновой, подготовка секретарей в России должна протекать в три ступени:

Секретарь или секретарь-машинистка, выполняющая технические функции по размножению документов и сервисные функции в качестве связующего звена между руководителем, сотрудниками и внешним миром. Образование: курсы по подготовке секретарей.

Секретарь-референт, референт, знающий работу с документами в традиционном и автоматизированном режиме, организационное и документальное оформление совещаний, прием посетителей и др. Образование: специализированные секретарские школы, колледжи, центры образования.

Секретарь-помощник руководителя, офис-менеджер, руководитель секретариата, наделенный полномочиями представителя в других организациях. Образование: высшее – университеты, институты, академии.

Как видим, работа секретаря весьма многогранна. На всех рассмотренных выше ступенях сегодня, как показывают результаты анализа литературы, секретари так или иначе, занимаются высоким интеллектуальным трудом, от которого зависит успех фирмы, организации и предприятия.

### 1.2 История изучения секретарской деятельности

Многовековой опыт российской государственности сформировал аппарат гражданских чиновников, в котором секретарям отводилась далеко не последнее место.

Понять особенности работы сегодняшнего секретаря невозможно без рассмотрения ее истоков, которые связаны с развитием системы государственных учреждений. Документирование управленческих функций всегда сопровождалось множеством действий, которые с современных позиций можно отнести к чисто секретарским.

История секретарской деятельности сегодня активно изучается такими специалистами, как Т.В. Виноградова, А.Ю. Конькова, М.И. Додонова и др.

Глубокие преобразования государственного аппарата проводил Петр 1.

Вокруг Петра 1 сформировалась сплоченная группа сподвижников (П. Гордон, Ф. Лефорт, Я. Брюс, А.М. Головин, А.Д. Меньшиков, братья Апраксины), вырастала молодая поросль служилого чиновничества, где секретари играли одну из главных ролей. Канцелярию сената возглавлял обер-секретарь. Рядовые секретари «тянули воз» ежедневной скучной работы с текущими делами.

Кабинет-секретарь докладывал царю важнейшие документы государственной политики и приватные письма, адресованные государю.

Основным законодательным актом, принятом в 1720 году, был «Генеральный регламент», установивший очередность рассмотрения дел, функции чиновников, в том числе секретарей. Секретарь коллегии докладывал дела к слушанию, вел учет «вершинных» и «невершинных» дел, хранил печать коллегии (канцелярии).

Глава 29 «Генерального регламента» называлась «О секретарском управлении». Впервые записывалось требование об учтивости секретаря. Сохранность документов - также «попечение» секретаря.

Секретарь приходил на работу раньше других членов коллегии, «леность и недосмотр» наказывались штрафами, более серьезные проступки наказывались еще строже, вплоть до «лишения живота и пожитков». При Петре 1 был составлен моральный кодекс «Юности честное зеркало» - требования к секретарю: приветливость, смирение и учтивость.

В 1722 году был принят «Табель о рангах», закон, по которому служба была разделена на гражданскую и военную. «Табель» состоял из 14 классов или рангов чиновников. Служащий, получивший чин до восьмого класса, становится потомственным дворянином, с девятого до четырнадцатого класса давало только личное дворянство. Секретари относились по должности к четвертому классу, и, следовательно, занимали высокое место в служилой бюрократии. Гражданский коллежский секретарь соответствовал военной должности командира полка.

С 1704 года важнейшие государственные функции выполняет кабинет и личная канцелярия царя. В царствование Петра 1 кабинет-секретарь Макаров, по мнению историка С.М. Соловьева, был «человек без мнения, без голоса, но могущественный по своему приближению к государю, все вельможи обращаются к нему с почтением, рассчитывая на благосклонность государя, когда ему будет докладывать Макаров».

Функции его не очень ясны. В кабинет поступали рапорты от дипломатических представителей. Особую группу дел кабинета представляли челобитные. После смерти Петра 1 кабинет был упразднен.

Некоторые функции кабинет-секретаря выполняли разные лица, при последователях Петра 1.

С 1763 года происходит возрождение кабинета его императорского величества.

У императрицы Екатерины 2 было много доверенных лиц в качестве кабинет-секретарей: Безбородко, Елагин, Теплов. Все эти были люди одаренные: кроме чиновников среди них были писатели, поэты, внесшие «легкий слог в канцелярские дела» (Р.Г. Державин).

С 1763 года была введена должность статс-секретарей, основная обязанность которых заключалась в «приеме прошений на высочайшее имя». На эту должность назначались на основе рекомендательных писем и высокого покровительства.

По «Табелю о рангах» они относились к четвертому разряду с обращением «Ваше превосходительство», имели высокое жалование, единовременные выплаты, именные пенсии, награждались орденами, медалями, знаками. Кабинет имел большие финансовые средства, на которые строились поместья, дворцы, гражданские сооружения, тюрьмы и так далее на имя государыни. Выписки хранились у статс-секретаря, а копии выдавались просителю. Работа с прошениями регламентировалась инструкциями, где был определен четкий порядок обращения с прошениями. Они подавались лично в кабинет, чаще по почте. Иногда отважных сановников (« под кувертом») - с подписью («в собственные руки»), часто вместе с рекомендательными письмами. Большую часть прошений передавались статс-секретарю в Сенат, «для разрешения по законам».

Многие вопросы, изложенные в прошениях на высочайшее имя, решались вне очереди в зависимости от покровительства знатных лиц. Скорость рассмотрения вопроса нередко зависела от личности подателя. Есть резолюция Екатерины 2 на просьбы шведского посла: «Не мешкать по нашему российскому обыкновению, как в старину, чужие дабы не ведали».

Канцелярия статс-секретарей была хорошей школой чиновничьей службы, через нее пошли видные государственные деятели. В последствии многие становились сенаторами.

Канцелярия каждого статс-секретаря была автономна. В штате было еще два-три секретаря. Это были образованные люди, знали языки, были умны и умели схватывать суть вопроса. Были также молодые люди из знатных фамилий для «курьерских посылок в чужие края». В России их функции заключались в проверке фактов, изложенных в прошениях. Сословный состав подателей прошений - дворянство, иностранные послы, торговые люди.

В местных органах управления секретарям принадлежала главная роль в присутствии, секретари по каждому поступившему делу составляли докладные записки, по которым принимались решения.

В конце 18 века существовали пособия по составлению документов, которыми пользовались секретари («Кабинетный или купеческий секретарь» И. Сокольского). Наряду с уставными правилами они включали элементы правоотношений служащего и государства, деловой и «паркетный» этикет.

Реорганизация центрального аппарата и создание министерств отвечало интересам Российской монархии 19 столетия.

Иерархический принцип все больше пронизывал систему органов управления. Это проявляется и в организации государственной службы на основе петровской «Табели о рангах» и на основе «Положения о Министерствах».

«Учреждение министерств» 1811 года строго установило структуру министерств и «образ производства дел». Министерства были представлены департаментами, советом министра, общими присутствиями департаментов, канцеляриями.

Значение секретаря в начале 19 века несколько изменяется. Строгая регламентация порядка прохождения документов по инстанциям требовала строгого распределения обязанностей между чиновниками всех уровней управления. Каждое дело рассматривалось с точки зрения важности совершающихся в них вопросов, наличия резолюций высших чиновников, спешных и секретных. Каждому вопросу соответствовал чиновник, занимающий определенную ступень в системе органов управления.

В соответствии с «Общим учреждением министерств» многие функции секретаря выполнялись соответственно товарищами министра, директорами департаментов.

Достаточно отчетливо функции секретарей видны в отделениях департаментов губернских присутствиях. Причем в канцеляриях имелись три уровня секретарской службы: обер-секретарь, секретарь, помощник секретаря.

Работа секретарей регламентировалась инструкциями, содержащими перечень обязанностей по работе с документами. Составление документов 19 века проходило этап жесткого регламентирования: состав информации, последовательность изложения вопросов, резюме, что облегчало работу секретарей.

Кроме того, «ревизия дел» возложила на секретарей дополнительные обязанности по контролю за исполнением документов.

19 век по части продвижения секретарей на высокое служебное место мало отличался от 18.

Блестящую карьеру сделал блестящий русский реформатор М. М. Сперанский, пройдя за четыре года путь от домашнего секретаря знатного вельможи до видного сановника Российской империи.

Рядовые секретари канцелярии несли всю тяжесть огромного делопроизводства, они обслуживали табельное чиновничество за маленькую зарплату.

Во второй половине 19 века новые структуры управления (банки, тресты, синдикаты, специальные органы надзора, комитеты, комиссии, советы) потребовали привлечение на государственную службу большого числа чиновников, в том числе секретарей. В 1868 году в Харькове были созданы специальные курсы подготовки секретарей. Появляется техника, упрощающая работу: множительные аппараты, пишущие машинки, стенография.

Выходили специальные журналы 1884 год - «Вестник контор и канцелярий», «Бюллетень конторщика» и другие.

Большое место в организации секретарской службы на протяжении многих лет занимали вопросы служебного этикета, взаимоотношения с начальником, искусство овладения хорошими манерами. Наука изучать характеры и приспосабливаться к ним давалась не каждому. Тональность отношений, стиль работы и стиль жизни определялся условиями, создаваемыми в каждом конкретном учреждении, размерами жалованья и самим духом времени.

Обычно секретари носили форму, соответствующую званию, подавая в отставку, увольнялись с мундиром и пенсионом. Впервые служебный этикет форменной одежды нарушил М.М. Сперанский, явившись на прием к генерал-прокурору во французском кафтане и завитках.

Как видим, должность секретаря царской России – на всех уровнях классной и должностной иерархии – ценилось достаточно высоко, и была довольно распространена.

Октябрьский переворот 1917 года сопровождался изданием многочисленных декретов, обращений, предписаний о необходимости «выявить лиц, желающих работать в качестве бухгалтеров, писцов, секретарей-машинисток, посыльных служащих в революционных организациях».

Специальным декретом были отменены сословия гражданские чины, так называемые «бывшие» стали обращаться друг к другу - не «господин» или «Ваше благородие», а скромно по-советски «товарищ».

В советских учреждениях складывается система требований к исполнителям и секретарям.

Секретарями В.И. Ленина были образованные дамы из «высших»: Е.В. Стасова, Л.А. Фотиева, выпускницы Санкт-Петербургских высших женских курсов.

Рабочий день секретарей руководителей государства, наркомов, председателя и заместителей Высшего центрального исполнительного комитета был чрезвычайно загружен.

Поручения следовали одно за другим. Не успевали выполняться одни, как надвигалась новая волна. Революционный порядок сформировал секретарский характер: сдержанность, аскетизм, безупречная преданность идее и ее воплощение в лице непосредственного начальника.

Движение за научную организацию труда в 20-30-е годы сделало немало для облегчения секретарского труда. Разрабатывались правила работы с документами, за границей закупалось конторское оборудование.

В 1932 году секретари были поделены на две неравноценные по престижу и окладам группы. Одни назывались референтами и помощниками, а другие - секретари-машинистки.

Значительно изменилось отношение к секретарскому делу в 60-е годы на гребне новой волны Товского движения, повышенного внимания власти к управлению и работе с документами.

В 60-е годы создается нормативно-методическая база канцелярского труда. Меняется престиж и повышается авторитет одной из самых распространенных профессий с координацией подготовки секретарей в России и Международной ассоциации профессиональных секретарей.

Подводя итог, можно сказать, что государственные секретари в дореволюционной России были образованными и компетентными людьми с развитым чувством долга и ответственности. Зная законы, будучи инициативными и заинтересованными, они, ко всему прочему, были также гибкими и дипломатичными, стараясь использовать любую возможность с тем, чтобы употребить накопленные знания и опыт на благо государства.

Современный секретарь может сделать вывод о том, что ему, как и дореволюционным секретарям также необходимо стремление к совершенствованию своих профессиональных знаний, постоянное самообразование, навыки делового администрирования, собранность, а также вневременные качества, как порядочность, честность и ответственность за выполняемую работу.

### 1.3 Деловые и личностные качества секретаря-референта

Особенность работы секретаря заключается в том, что ему приходится не только работать с документами и техническими средствами, но и осуществлять многочисленные контакты с людьми: своим pyкoвoдитeлем, сотрудниками, посетителями, телефонными абонентами. Секретарю приходится сталкиваться с большим разнообразием решаемых задач, необходимостью выполнять одновременно несколько дел. При этом неполадки в работе секретарячасто являются следствием его негативных деловыхи личных качеств.

Деловые и личные качества проявляются в тесном взаимодействии и дополняют друг друга. При приеме на работу, при оценке труда секретарей принято выделять следующие деловые качества. Такого мнения придерживается М.И. Барсуков, Ю.М. Демин, Н.А. Литвинцева, и др.

*Профессионализм.* Это качество подразумевает владение комплексом профессиональных знаний, умений и навыков, предусмотренных квалификационной характеристикой: умение работать на компьютере, знать хорошо основы работы с документами, архивное дело, правила орфографии и пунктуации, работать со справочной литературой, стенографировать.

*Ответственность.* Секретарь-референт должен быть готов принять на себя ответственность по выполнению задач, поставленных руководителем, особенно в пределах своей компетенции. Руководитель должен быть уверен в том, что секретарь-референт может работать самостоятельно, способен квалифицированно решать такие вопросы, как оформление и составление документов, расшифровка стенограмм, организация приема посетителей, оповещение участников совещаний и т.п.

При решении таких вопросов, как подготовка документов, в беседе с посетителями и по телефону секретарь должен использовать строго проверенную информацию. Недопустимо разглашать информацию, имеющую закрытый характер, а также информацию, которая может нанести ущерб организации или отдельным лицам. Необходимо правильно хранить документы, не допуская свободного доступа к ним других сотрудников без соответствующего разрешения.

*Организованность.* Умение организовать свое рабочее место, рационально спланировать работу, обеспечить безусловное выполнение каждодневных задач.

Недопустимы опоздания секретаря-референта как на работу, так и на деловые встречи, совещания, заседания. Организованность и пунктуальность должны проявляться в своевременности и качестве подготовки документов, представлении их руководителю.

*Осведомленность.* Секретарь-референт должен хорошо знать:

а) правовые основы управления (административное, трудовое и хозяйственное право); законодательные и нормативные акты, определяющие организацию работы предприятия (фирмы), где он работает;

б) основы управления (систему органов власти и управления в стране и в своем регионе; принципы организации государственных, общественных, кооперативных и частных организаций; функции, задачи, структуру организации, в которой он работает, ее связи по вертикали и горизонтали);

в) основы менеджмента и управления персоналом (использование экономических рычагов управления, человеческий фактор, проблемы занятости, управление компетенцией персонала, технология управления персоналом);

г) основы научной организации управленческого труда (стандарты и нормативно-методические документы по информационно-документационному обеспечению управленческой деятельности; нормативы времени на отдельные виды выполняемых ими работ; вычислительную и организационную технику);

д) основы общей социальной психологии и этики делового общения;

е) секретарь-референт должен быть в курсе событий, происходящих в организации (подразделении).

*Инициативность.* Секретарь-референт должен проявлять самостоятельность и инициативу в решении вопросов своей компетенции, не дожидаясь указаний руководителя. Однако, принимая то или иное решение, он должен быть уверен, что принятое решение пойдет на пользу делу, поддержит имидж организации.

*Преданность профессии.* Любовь к избранной профессии, понимание ее важности, стремление к постоянному совершенствованию своего мастерства - необходимое условие, чтобы стать не просто квалифицированным исполнителем, а действительно быть первым помощником руководителя.

Кроме перечисленных важнейших деловых качеств, секретарю-референту необходимо воспитывать в себе ряд личных качеств. Выделим наиболее существенные из них.

*Трудолюбие.* Приучать себя выполнять нужную для дела работу своевременно, качественно. Трудолюбие - необходимое качество секретаря-референта, стенографистки, машинистки, как и любого другого работника организации.

*Добросовестность.* Секретарь-референт должен обязательно, качественно и своевременно выполнить работу, которую обещал выполнить: подготовить документ, выяснить какой-либо вопрос, навести справку. Специфика труда секретаря-референта требует от него готовности оказать помощь другим, особенно в сложных, напряженных ситуациях. Нужно уметь быстро переключаться с одного вида работы на другой, правильно рассчитывать время, в частности, в период больших нагрузок в дни приема посетителей, подготовки совещаний и т.п.

У секретаря-референта должна быть уверенность, что он сделал все, от него зависящее. Не следует перекладывать на других сотрудников свои обязанности с тем, чтобы избежать ответственности за невыполненную или некачественно выполненную работу.

*Аккуратность.* Небрежность в работе с документами, в одежде, в организации рабочего места создает неблагоприятное впечатление о любом работнике, даже если он и обладает необходимыми деловыми и личными качествами. Следует помнить, что секретарь-референт «лицо фирмы», а «лицом» самого секретаря является качество выполняемой им работы, культура рабочего места, внешний вид.

*Доброжелательность.* В деловом общении секретарь-референт всегда должен быть готов оказать максимальное содействие сотрудникам, посетителям, пойти в случае необходимости на некоторые личные неудобства ради дела. Любой человек, обратившийся к секретарю-референту, должен быть уверен, что все возможное будет сделано, а отрицательный результат может быть вызван только объективными причинами.

По роду своей работы секретарь располагает значительным объемом информации и достаточно большими полномочиями, так как он фактически является первым помощником руководителя и может в определенных ситуациях действовать от его имени. Отсутствие доброжелательности, нескромность секретаря могут привести к нетактичному поведению с его стороны, чванству, заносчивости.

В разговоре необходимо употреблять только вежливые формы, не допускать фамильярности, обращения на «ты» т.д. Если секретарь знает или предполагает, то подлежащая сообщению информация является для собеседника негативной, то он должен постараться изложить ее как можно более деликатно, тактично.

Среди других личных качеств, которые нужны хорошему секретарю, можно отметить такие, как умение быстро вникать в суть дела; общительный характер, который помогает наладить правильные взаимоотношения с посетителями и сотрудниками, даже некоторый артистизм и чувство юмора.

Многие руководители, рассматривая кандидатуру на должность секретаря, обращают внимание на такие стороны, как семейная устроенность, состояние здоровья, моральная устойчивость.

*Интересы.* Секретарь должен стремиться к пополнению общих знаний, читать книги и периодику, проявлять живой интерес к новой информации, быть в курсе достижений в области деятельности своего руководителя **и организации** в целом.

Перечисленные деловые и личные качества, необходимые секретарю, не даются человеку в готовом **виде.** Нужны повседневный труд над собой, настойчивая и ответственная подготовка к работе в этой престижной должности.

Среди других личных качеств, которые нужны современному секретарю можно отметить и такие, как умение быстро вникать в суть событий или явлений: общительный характер и контактность, разумная осторожность в принятии решений, артистизм – качество, которое поможет секретарю преодолеть личные эмоции ради дела, провести на хорошем уровне прием посетителей и т.п. чувство юмора: способность к самостоятельному обучению, расширению кругозора.

Кроме того, следует отметить, что секретарь должен следить за своим внешним видом, соблюдать порядок на своем рабочем месте, уметь пользоваться оргтехникой и соблюдать требования делового этикета.

### 

### 1.4 Обязанности секретаря по документному обслуживанию

Успех управленческой деятельности в значительной степени зависит от того, насколько быстро и качественно происходит обработка всей необходимой документации, движение которой осуществляется по определенным маршрутам от места составления или поступления в организацию до отправки заинтересованным организациям или сдачи на хранение в архив. Это движение документов называется документооборотом. Он должен быть организован таким образом, чтобы не было задержек и скоплений документов на рабочих местах. С этой целью в организациях необходимо разрабатывать маршруты прохождения документов и устанавливать конкретные сроки их нахождения у каждого исполнителя, осуществлять контроль за их прохождением по всем рабочим местам.

Правильная организация работы с документами зависит от того, насколько четко разделены функции и обязанности между работниками предприятия. Точное знание своих обязанностей повышает ответственность каждого работника и исключает дублирование операций при работе с документами.

В обязанности секретаря в плане работы с документами входит:

а) учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству;

б) оформление (в том числе печатание) и рассылка распределительных документов, писем, телеграмм, телефонограмм, факсов, и т.п.;

в) подготовка по указанию руководителя и согласование со структурными подразделениями проектов отдельных приказов, справок, писем, командировочных удостоверений и других документов;

г) оформление протоколов рассылок выписок из них;

д) анализ справок и докладов структурных подразделений с заключениями и предложениями по ним;

е) подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, конференциям, семинарам;

ё) прием и регистрация заявлений, предложений и жалоб от граждан;

ж) организация приемов посетителей;

з) прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив организации и т.п.

В документационном обеспечении управления (ДОУ) можно выделить три группы документов:

а) внутренние (созданные в организации и не выходящие за ее пределы) – распорядительная, справочно-информационная документация;

б) входящие (поступающие в организацию). Сюда относятся документы вышестоящих органов управления (постановления, решения, приказы, указания, инструктивно-методические письма), документы других организаций (письма, решения, акты), обращения граждан и т.д.;

в) исходящие (отправляемые в другие организации) - письма, планово-отчетная документация.

В технологической цепочке обработки и движения документов выделяются этапы:

- прием и первичная обработка поступающих в организацию документов;

- предварительное рассмотрение и распределение документов;

- регистрация;

-контроль за исполнением;

-информационно-справочная работа;

- исполнение документов, их составление, согласование, оформление;

- отправка.

Каждый из этапов может быть выполнен как в традиционной, так и автоматизированной технологии.

Секретарь как работник, занимающийся документационным обеспечением управленческого аппарата, должна принимать к обработке только правильно оформленные документы, имеющие юридическую силу и присланные в полном комплекте (при наличии приложения). В противном случае присланные документы возвращаются автору с соответствующей сопроводительной запиской, где объясняется причина возврата.

Конверты от поступающих документов оставляют в том случае, кода по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и дату получения документов. Не вскрываются и передаются по назначению документы с пометкой “лично” и в адрес общественных организаций.

Предварительное рассмотрение документов проводится секратрем с целью распределения поступивших документов на:

а) направляемые на рассмотрение руководителю предприятия;

б) направляемые непосредственно в структурные подразделения или конкретным исполнителям.

Без рассмотрения руководителем передаются по назначению документы, содержащие текущую оперативную информацию или адресованные в конкретные подразделения. Это позволяет освободить руководителя предприятия от рассмотрения мелких текущих вопросов, решение по которым могут принимать ответственные исполнители.

На рассмотрение руководства передаются документы, адресованные руководителю предприятия и документы, содержащие информацию по наиболее важным вопросам деятельности предприятия.

Обработка и передача документов исполнителям осуществляется в день их поступления в службу документооборота. Если документ должен исполняться несколькими подразделениями или должностными лицами, его размножают в нужном количестве экземпляров.

На данном этапе документы проходят первую экспертизу ценности. Предварительное рассмотрение документов занимает большую часть рабочего времени секретаря, но автоматизировать эту работу нельзя, т. к. только человек может определить степень важности документа, наметить возможного исполнителя. Можно рационализировать эту работу, повышая уровень профессионализма секретаря.

Как видим, информационно-документационное обеспечение- главная составляющая секретарской деятельности.

### 1.5 Обязанности секретаря по бездокументному обслуживанию

Профессия секретаря требует от человека, избравшего ее, высокой подготовленности, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда. На первый взгляд, человеку несведущему может показаться, что в работе секретаря все просто и никаких особых знаний не требуется.

Однако это далеко не так. Профессия секретаря относится к обслуживающим. Задача секретаря заключается в том, чтобы освободить руководителя от выполнения не творческих, вспомогательно-технических операций. В его обязанности входит не Толька работа по документационному обслуживанию, но и работа по организации приема посетителей, подготовке

заседаний и совещаний, по телефонному обслуживанию и т.п. Очень важным фактором в работе секретаря является хороший деловой контакт с руководителем, умение выполнять работу в стиле руководителя.

К операциям по бездокументному обслуживанию относятся такие, как выполнение технических функций по обеспечению работы руководителя, подготовка заседаний и совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок, планирование своей работы. По подсчетам специалистов, на работы по бездокументному обслуживанию секретарь затрачивает 55-60% рабочего времени. Следует учитывать то, что обязанности секретарей руководителей различных уровней управления отличаются как по содержанию, так и по объему. Нередко секретари руководителей крупных учреждений, организаций и предприятий имеют в своем подчинении сотрудников, выполняющих машинописные работы (машинистка) и работу с документами (делопроизводитель). Секретарем выполняется в большей степени функции бездокументного обслуживания прием посетителей, работа с телефоном и т.д. Секретарь руководителя структурного подразделения, как правило, выполняет помимо своих основных обязанностей значительный объем машинописных работ, ведет табель учета рабочего времени сотрудников своего подразделения.

Одним из важных моментов в деятельности секретаря являются взаимоотношения руководитель - секретарь. Поскольку секретарь является первым помощником руководителя, он должен выполнять работу в его стиле, быть глубоко заинтересованным в его успешной и эффективной деятельности. Установить нужный деловой контакт между руководителем и секретарем удается, как правило, не сразу, требуется испытание временем совместной работы.

* Началом совместной работы руководителя и секретаря должна стать вводная беседа-инструктаж. Инициатива ее проведения принадлежит руководителю. Однако, если руководитель не реализует свое право, не будет нарушением субординации со стороны секретаря попросить разрешения на такую беседу, предварительно подготовив вопросы для беседы, выяснение которых поможет быстрее установить нужный контакт, избежать многих ошибок. Во время вводной беседы руководитель должен подробно рассказать секретарю о методах своей работы, личных привычках, сформулировать основные требования, которые он будет предъявлять к секретарю, выяснить степень квалификации секретаря: умение печатать, стенографировать.

На этапе вводной беседы закладывается основа деловых взаимоотношений руководителя и секретаря, которые будут совершенствоваться в результате совместной работы. Но следует учитывать, что достижение наилучшего контакта потребует от руководителя и секретаря определенных усилий. С годами взаимоотношения будет укрепляться и совершенствоваться.

* Для того чтобы взаимоотношения руководитель – секретарь успешно развивались, важно научиться правильно координировать совместную работу, устанавливать регламент работы. В каждом конкретном случае должны быть учтены специфические условия и факторы работы и личность руководителя и секретаря. К ним относятся: время прихода на работу, доклада о корреспонденции и текущих делах, время и продолжительность обеденного перерыва, приема посетителей, время ухода с работы.

Следует учесть, что не все руководители умеют рационально планировать свое рабочее время. Помочь руководителю в этом - задача секретаря. Необходимо последовательно, но ненавязчиво воспитывать у руководителя потребность в планировании времени.

От того, насколько рационально будет спланировано рабочее время, зависит эффективность и производительность труда как секретаря, так и руководителя.

Хороший секретарь считает непреложной обязанностью проявлять тактичное внимание к руководителю и ненавязчивую заботу о нем. Когда взаимоотношение достигнуто, руководитель может передать секретарю право решения некоторых вопросов.

Одна из главных задач секретаря – умение быть чутким посредником между руководителем и сотрудниками. Поскольку секретарь является помощником руководителя, он должен приложить максимум усилий для создания благоприятных деловых отношений с другими сотрудниками. Зная режим работы и характер руководителя, секретарь может в случае необходимости оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить документ, например заявление; помочь удовлетворить личную просьбу. Секретарю важно установить хорошие деловые контакты с секретарями различных подразделений своего учреждения, а также вышестоящих организаций. В некоторых случаях секретарю приходится выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение. В практике секретарской работы нередки случаи, когда секретарю приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителями и сотрудниками. Здесь многое зависит от профессионализма и гибкости поведения секретаря в сложных ситуациях, умения владеть своими эмоциями, искусства ведения деловой беседы.

В обязанности секретаря входит выполнение таких работ, как переговоры по телефону, организация личных встреч, участие в совещаниях и собраниях, прием посетителей и беседы с ними, командировки.

Как показали исследования, проведенные у нас в стране и за рубежом, этот вид деятельности весьма трудоемок. Эффективность этой работы зависит от квалификации и от личных качеств секретаря, от его оперативности.

### ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ В ОАО ПОЛИГРАФИЧЕСКО-ИЗДАТЕЛЬСКОМ КОМПЛЕКСЕ «ИДЕЛ-ПРЕСС»

### 2.1 Анализ деятельности ПИК «Идел-пресс»

В апреле 1969 года началось строительство издательства Татарского обкома КПСС (ТГЖИ) на улице Декабристов (ныне - ГУП ПИК «Идел-Пресс»). Годом рождения и деятельности специализированного газетно-журнального полиграфическо-издательского комплекса Татарстана является 1971 год.

Уже 36 лет издательство является одним из крупнейших полиграфических предприятий Поволжья выпускающим периодические издания и более 6,5 миллионов экземпляров книг и брошюр в год.

С 1963 по 1972 годы директором этого газетно-журнального издательства был назначен Долгов Михаил Филиппович. Осенью 1972 года директорскую эстафету он передает Гаврилову Владимиру Александровичу. В то время в типографии и в управлении ТГЖИ работали не более 200 человек. Только авторитет и большой практический опыт В.А. Гаврилова позволили убедить партруководство республики, что нужно произвести замену печатных машин. В результате в делах были установлены высокопроизводительные ротационные и офсетные рулонные многокрасочные машины. Затем был расширен парк листовых офсетных машин, внедрены цветодетали.

1983 году ТГЖИ вошло в десятку лучших партийных издательств страны. На сегодняшний день Владимир Александрович является исполнительным директором ГУП ПИК «Идел-Пресс», первым заместителем генерального директора предприятия.

В свое время, а именно с 1993 – по 1999 годы издательство возглавила – Дильбар Талиповна Хайруллина, так как В.А. Гаврилов был повышен в должности, а именно стал заместителем министра информации и печати РТ. За 7 лет директорства Д.Т. Хайруллиной в ТГЖИ были переоборудованы многие станки, а именно цветоделители, газетные, агрегатные и т.д. В газетном производстве был оснащен цех электронного набора. Это был резкий рывок вперед.

В настоящее время в ПИК «Идел-Пресс» трудятся более 6000 человек. Предприятие является активным спонсором и в масштабах республики, города, Московского района Казани. Немалые суммы и печатная продукция ежегодно перечисляются и передаются в дар организациям, к примеру, районному Фонду социальной защиты, детским учреждениям. О социальной защите полиграфистов в «Идел-Пресс» не забывали на протяжении его истории никогда. Ценные идеи в «Идел-Пресс» поддерживают и воплощают оперативно и на премии не скупятся.

«Идел-Пресс» - одно из крупнейших полиграфических предприятий страны. В своей деятельности оно многократно увеличивало объемы производства, освоило передовые технологии, добилось высокого качества печати. Сегодня потенциал ПИК «Идел-Пресс» позволяет обеспечивать полиграфическими услугами многие регионы Поволжья и Центральной России. Благодаря стараниям умелых руководителей, издательство постоянно расширяло свою деятельность и покоряло все новые вершины. На сегодняшний день, не ограничиваясь изданием периодической прессы, оно превратилось в мощное издательство «Идел-Пресс», выпускающее современные, разнообразные издания, востребованные читающей публикой. Неоценима велика роль «Идел-Пресс» в сфере татарской книги.

На сегодняшний день руководителем предприятия, а именно генеральным директором полиграфическо - издательского комплекса «Идел-Пресс» является кандидат исторических наук, заслуженный работник культуры РТ, член Союза журналистов РТ, Ахметзянов Ислам Галиахметович.

Полиграфическо-издательский комплекс «Идел-прecc» (**в дальнейшем именуемое Общество**) является открытым акционированным обществом, созданным в соответствии с Федеральными законами «Об акционированных обществах» и «О приватизации государственного имущества». Общество создано в результате преобразования государственного унитарного предприятия «Полиграфическо-издательский комплекс «Идел-Пресс».

Полное фирменное наименование Общества - Открытое акционерное общество «Полиграфическо-издательский комплекс «Идел-Пресс». Сокращенное фирменное наименование общества - ОАО «ПИК «Идел-Пресс». Место нахождения общества - 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Декабристов, **Д. 2.**

Общество филиалов и представительств не имеет.

Общество является юридическим лицом. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Учредительным документом Общества является его Устав.

**Цели и предмет** деятельности Общества - ОАО «ПИК «Идел-Пресс»:

1. Основной целью Общества является получение прибыли.
2. Общество вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенное действующим законодательством.
3. Основными видами деятельности акционерного общества являются:

* полиграфическая деятельность;
* издательская деятельность;

-деятельность по производству и реализации продуктов интеллектуальной собственности, использование результатов интеллектуальной деятельности;

* деятельность в области связи, оказание услуг местной телефонной связи;
* осуществление внешнеэкономических операций;
* эксплуатация пожароопасных производственных объектов;
* транспортная деятельность;
* деятельность по обеспечению устойчивого и всестороннего развития общества в условиях рыночной экономики, включая деятельность по внедрению прогрессивных форм организации и управления производственным процессом для обеспечения эффективного использования и развития производственного, научно-технического, кадрового и экономического потенциалов Общества;

- исследовательская, маркетинговая, финансовая, инновационная, производственная, строительная, информационная, рекламная, торговая, посредническая, медицинская и иные виды деятельности, необходимые для эффективного и рационального достижения целей, определенных настоящим Уставом.

Одним из важных документов данного Общества является не только Устав, но и коллективный договор.

Сторонами настоящего коллективного договора являются: открытое акционерное общество «Полиграфическо-издательский комплекс «Идел-Пресс» в лице генерального директора Ахметзянова Ислама Галиахметовича, действующего на основании Устава, именуемое далее «Работодатель», и работники предприятия в лице профсоюзного комитета ОАО «ПИК «Идел-Пресс», именуемого в дальнейшем «Представительный орган работников», уполномоченного собранием коллектива работников ОАО «ПИК «Идел-Пресс».

Коллективный договор разработан в соответствии с требованиями трудового кодекса Российской Федерации, Федеральным законом «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности», законами

Республики Татарстан «О профессиональных союзах», «Об органах социального партнерства в Республики Татарстан», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан. Настоящий коллективный договор ОАО ПИК «Идел-Пресс» заключен в целях обеспечения соблюдения социальных и трудовых гарантий работников, создания благоприятных условий деятельности предприятия; направлен на повышения социальной защищенности работников, на обеспечении стабильности и эффективности предприятия, а также на повышение взаимной ответственности сторон, улучшение деятельности предприятия, выполнение требований законодательства о труде и настоящего договора.

Настоящий коллективный договор является правовым актом, регулирующим социально-трудовые, экономические и профессиональные отношения на предприятии и заключаемым работодателем и работниками в лице их представителей в целях обеспечения социальных и трудовых прав и гарантий работников, повышения жизненного уровня работников и членов их семей на основе согласования взаимных интересов сторон.

Настоящий коллективный договор распространяется:

* на всех работников коллектива;
* на членов семей работающих и неработающих пенсионеров, вышедших на пенсию с данной организации (в части социально оговоренных льгот).

Приложение к коллективному договору являются его неотъемлемой частью. Коллективный договор заключен сроком на три года и вступает в силу со дня подписания его сторонами, сохраняет свое действие в течение всего срока.

Работодатель и работники обеспечивают деятельность предприятия в соответствии с Уставом, должностными инструкциями, соблюдая нормы и правила внутреннего распорядка.

Работодатель обязуется:

- признавать Профсоюзный комитет единственным представителем трудового коллектива, ведущим коллективные переговоры при подготовке и заключении коллективного договора, предоставляющим интересы работников в области труда и связанных с трудом других социально-экономических отношений: вопросов оплаты труда, продолжительность рабочего времени, условий и охраны труда, предоставления отпусков, жилья, социально-бытовых льгот и гарантий членам коллектива, разрешения трудовых споров;

- соблюдать условия данного договора, выполнять его положения;

- знакомить с коллективным договором, другими нормативными правовыми актами, принятыми в соответствии с его полномочиями, всех работников организации, а также всех вновь поступающих работников при их приеме на работу.

Изменения и дополнение трудового коллективного договора в течение срока его действия производится в порядке, установленном сторонами в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и иными федеральными законами. Трудовые отношения между работником и Работодателем регулируется трудовым договором, заключенным в письменной форме, в соответствии с трудовым законодательством, и настоящим коллективным договором, (гл. гл. 10, 11, ст.ст. 303, 304 ТК РФ).

### 2.2 Законодательная и нормативно-методическая база, регламентирующая деятельность секретаря ПИК «Идел-Пресс»

секретарь документационный управление референт

В ходе нашего дипломного проектного исследования нами была изучена деятельность секретарей ПИК «Идел-Пресс». Анализ деятельности секретарей показал, что сегодня они в своей деятельности как работники службы ДОУ при составлении и организации работы с документами руководствуются комплексом законодательных и нормативных актов в сфере информации и документации.

Законодательная и нормативно-методическая база секретарской деятельности – это совокупность законов, нормативных и методических документов, регламентирующих деятельность ПИК «Идел-Пресс», технологию создания документов и их использования в текущей деятельности.

Секретари ПИК «Идел-Пресс» осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, соответствующими законами и постановлениями и пр. субъектов Российской Федерации, а также другими нормативными актами (см. список литературы).

Секретари ПИК «Идел-Пресс» при документировании и организации работы с документами руководствуются следующими законодательными и нормативными актами:

законодательными актами Российской Федерации в сфере информации и документации (ФЗ Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»**,** ФЗ «Об участии в международном информационном обмене», называвшийся выше Закон Российской Федерации «О языках народов РФ» и др.);

указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации (Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке ведомственного хранения документов и организации их в делопроизводстве», Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об обеспечении учета и сохранности документов по личному составу» и т.д.);

нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, регламентирующими вопросы документационного обеспечения управления («Государственная система документационного обеспечения управления» (ГСДОУ), типовые инструкции по делопроизводству, «Перечень типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий с указанием сроков хранения», «Примерное положение о постоянно действующей экспертной комиссии учреждения, организации, предприятия» и пр.);

государственными стандартами, связанными с делопроизводством и системой документации (ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения”; ГОСТ 6.10-88. “Унифицированные системы документации. Основные положения”; Р 6.30-2003 «Унифицированная система документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»);

организационно-распорядительными документами (ОРД), издаваемые руководством ПИК (уставы, положения, должностные инструкции другие распорядительные документы и др.).

Кроме перечисленных документов для ПИК «Идел-Пресс» важными являются законодательные акты по издательской и книготорговой деятельности. Так как секретарями обследуемого нами общества при документировании руководствуются и этими правовыми актами.

Наряду, перечисленными выше правовыми актами в своей деятельности секретари «Идел-Прсс» руководствуются следующими документами:

- Инструкцией по делопроизводству ПИК «Идел-Пресс», которая способствует решению технологических задач документирования;

- ГОСТом Р 6.30-2003. «Унифицированная система организационно-распорядительной документации;

- Уставом ПИК «Идел-Пресс»;

- распорядительными документами руководства и т.п.

Секретари ПИК осуществляют свою деятельность на основе Устава, в которых определены основные цели, задачи, функции, обязанности и права их руководителей.

Круг обязанностей, прав, установление взаимоотношений, должностные обязанности работников фирмы и квалификационные требования к ним закреплены и регламентированы должностными инструкциями. Это позволяет равномерно распределить обязанности и установить подчиненность работников. Однако, оказалось, что должностной инструкции на секретаря в ПИК отсутствует.

Состояние делопроизводства и общая культура обслуживания руководителя, специалистов в значительной мере определяется качеством труда секретаря. На практике секретари данной организации ведут полностью делопроизводство аппарата управления, выполняя при этом функции секретаря руководителя, секретаря стенографистки и секретаря машинистки. Труд секретаря ПИК характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций и операций, об этом свидетельствует анализ должностных инструкций на секретарей.

Наличие должностной инструкции - важнейшая предпосылка рациональной организации документного и бездокументного обслуживания секретаря. Образец инструкции представлен в приложении 1.

Как видим, секретари ПИК при документационном обеспечении управленческой деятельности и организации бездокументного обслуживания руководствуются основными законодательными и нормативными документами.

### 2.3 Социальный портрет секретаря «Идел-Пресс»

Отечественный опыт подготовки секретарей на сегодняшний день не богат. Поскольку вплоть до 90-х годов к ним предъявлялись в основном требования как к техническим исполнителям, но в последнее время ситуация изменилась. Об этом свидетельствуют полученные нами результаты дипломного исследования.

В ходе работы над дипломным проектом были опрошены секретари всех структурных подразделений «Идел-Пресс». В обследуемую группу попали секретари всех структурных подразделений - 10 человек. Это заведующий секретариатом, помощник руководителя, секретари, секретари-машинисты, секретари-стенографистки.

Результаты исследования показали, что 80% респондентов, принявших участие в опросе, имеют высшее образование, а остальные 20% получают высшее образование в вузах г. Казани.

Высшее образование респонденты получали и получают в следующих вузах Казани:

- Казанский государственный университет;

- Институт экономики, управления и права;

- Казанский химико-технологический университет

- Российский государственный гуманитарный университет; и т.п.

В обследуемую группу попали следующие сотрудники секретариата ПИК «Идел-Пресс»:

- заведующая секретариатом организует и обеспечивает работу секретариата (осуществляет контроль за сроками исполнения документов и их правильным оформлением; организует работу по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения; разрабатывает инструкцию по делопроизводству; осуществляет методическое руководство делопроизводством в пределах данной организации и т.п.);

- помощник руководителя, который осуществляет работу по организационно-техническому обеспечению административно-распоряди-тельной деятельности руководителя предприятия; принимает поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передает ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов; принимает документы на подпись руководителя и т.п.;

- секретари, которые выполняют технические функции по обеспечению работы руководителя организации или ее подразделений; получают для руководителя информацию от работников подразделений, вызывают их по его поручению, организуют телефонные переговоры руководителя; принимают и передают телефонограммы, осуществляют работу по подготовке заседаний или совещаний, проводимых руководителем, ведут и оформляют протоколы; передают и принимают информацию по приемно-переговорным устройствам; ведут делопроизводство, принимают поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществляют ее систематизацию в соответствии с принятыми в организации порядком и передают после ее рассмотрения руководителям в подразделения или конкретным исполнителям для использования и т.п.;

- секретари-машинистки, которые выполняют технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации или ее подразделений; получают для руководителя сведения от работников подразделений; вызывают их по его поручениям; организуют телефонные переговоры руководителя, принимают и передают телефонограммы, записывают в отсутствие руководителя принятые сообщения и доводят их до его сведения; передают и принимают информацию по приемно-переговорным устройствам; печатают по указанию руководителя различные материалы; ведут делопроизводство, принимают поступающую на имя руководителя корреспонденцию; организуют прием посетителей, содействуют оперативности рассмотрения просьб и предложений работников; формируют дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивают их сохранность и в установленные сроки сдают в архив; и т.п.

Как видим, по данным опроса, очевидно, что в качестве респондентов выступили в основном специалисты, не имеющие специального образования в области документационного обеспечения управления.

Данные опроса показывают, что у специалистов-документоведов женское лицо. Все респонденты, участвующие в опросе, являются женщинами.

В ходе проведенного исследования мы выявили следующие факторы, повлиявшие на отношение секретарей к своей работе: изменение выполняемых функций; изменение условий труда; изменение содержания деятельности; изменение мнения общественности.

Основным фактором, изменившим отношение секретарей к своей работе, является, изменение содержания их деятельности. 50% опрошенных высоко оценили значение этого фактора. Если раньше секретари занимались большей частью организационно-техническим обслуживанием руководителя, то сегодня, как показывают результаты опроса, в их работе возросла роль информационно-документного обслуживания. Увеличение функций в области информационно-документального обслуживания связано с расширением содержания деятельности обследуемого предприятия, появлением новых структур, активное с издательствами г. Казани. Это изменение, в свою очередь, повлияло на расширение круга знаний и умений, необходимых секретарям в их профессиональной деятельности. Об этом говорят результаты проведенного опроса.

В опроснике респондентам был предложен перечень знаний и умений для оценки по степени важности их в работе. В оценке большинства респондентов необходимыми им являются знание:

* основ делопроизводства (методы создания и оформления документов; организация работы с документами) (80%);
* функций, задач, структуры организации, в которой работает опрашиваемый субъект, ее связи по вертикали и горизонтали (60%);
* вычислительной и организационной техники (60%);
* основ проведения различного рода мероприятий(60%);
* основ культуры общения со студентами, профессорско-преподавательским составом (60%);
* обеспечение быстрой передачи информации с помощью средств связи (в том числе факс, электронная почта) (70%);
* обеспечение работы руководителя (70%);
* составление и оформление документов, в том числе с помощью ПК (70%);
* работа с документами
* организация приема посетителей (50%);
* организация рабочего места руководителя (50%), и др.

Столь высокая оценка предложенных знаний и умений не дает основания полагать, что все респонденты ими владеют. Такая оценка скорее говорит о том, что субъекты опроса осознают значимость этих знаний и умений в своей работе, что уже можно оценить как положительный результат. К большому сожалению, фактическая практическая деятельность респондентов не совпадает с их собственной оценкой данных знаний.

Результаты исследования также показали, что в последние годы существенно изменились условия труда секретарей и мнение общественности об этой профессии. Сегодня невозможно представить, рабочее место секретаря как без новейших электронных приборов, так и без простых средств оргтехники. Изменение содержания деятельности и повышение ее эффективности повлияло на отношение опрошенных к своей работе. Для 50% опрошенных имело значение повышения общественного статуса данного вида деятельности.

Для обеспечения эффективности труда секретарей важное значение имеют мероприятия, направленные на совершенствование условий труда и рационализацию рабочего места. Условия, в которых проходит трудовой день, оказывают непосредственное влияние на их состояние, настроение и работоспособность. Поэтому условия труда рассматриваются как совокупность элементов производственной среды, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье человека в процессе труда.

Не менее значимым в оценке секретарей оказался фактор изменения выполняемых функций. Так считают 40% опрошенных. Если раньше в их деятельности преобладали в основном технические функции, такие как телефонное обслуживание, стенографирование, материально-техническое обеспечение работы руководителя и т.д., то сегодня в качестве обязательных функций, которые должен выполнять секретарь рассматриваются:

- подготовка документов по различным вопросам;

- сбор информации по каким-либо актуальным темам по заданию руководителя;

- создание аналитических справок по плановой и отчетной документации для руководителя и т.д.

Для выполнения этих функций секретарям нужны глубокие знания основ аналитического свертывания информации – знания в области реферирования, аннотирования и обзорно-аналитической деятельности.

Все перечисленные выше факторы весьма благоприятно повлияли на отношение секретарей к своей работе. На сегодняшний день 60% опрошенных считают свою работу интересной, требующей творческого подхода.

Как видим, на изменение мнения общественности в оценке роли секретарей в различных профессиональных сферах деятельности повлияли следующие факторы: изменение образа секретаря в положительную сторону в связи с возросшими по отношению к ним требованиями; увеличение объема выполняемых функций и т.д. Требования к профессиональным знаниям, умениям, навыкам со стороны к секретарям за последние годы значительно расширились и увеличились.

### 2.4 Анализ деятельности секретаря ПИК «Идел-Пресс» по документному и бездокументному обслуживанию

В ходе проведенного нами опроса было изучено деятельность секретаря «Идел-Пресс» по документному и бездокументному обслужтванию.

По данным социологического опроса, основными задачами секретарей являются организационное и информационно-документное обеспечение руководителей структурных подразделений и сотрудников. Для решения этих задач секретари выполняют ряд функций, которые закреплены в должностных инструкциях.

По данным опроса также видно, что большинству секретарей приходилось посещать курсы повышения квалификаци, направленные на обучение искать, обрабатывать и хранить информацию в форме лекций (50%), семинаров (20%) и деловых игр (10 %).

В ходе опроса для оценки респондентам был предложен перечень функций из “Типового положения о канцелярии учреждения (ЕГСДОУ)” для выяснения, входят ли они в число их профессиональных обязанностей.

Результаты опроса показали, что все перечисленные в опроснике функции в работе секретарей получили распространение. Наиболее распространенным в работе опрошенных, по нашим данным, являются:

* учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству (10 %);
* телефонное обслуживание (90%);
* организация приема работников и посетителей (70%);
* прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив фирмы (70%);
* оформление и рассылка организационно-распорядительных документов, писем, заявок, протоколов, телефонограмм, факсов и т.п. (40%);
* техническое обеспечение работы руководителя (90%);
* оформление протоколов, рассылка выписок из них (60%);
* подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, съездам, конференциям, семинарам (30%);
* введение табеля учета рабочего времени (90%);
* стенографирование (90%).

Все оцененные выше профессиональные обязанности секретарей, по мнению специалистов-документоведов, условно можно разделить на работу по информационно – документному и организационному (бездокументному) обслуживанию.

К операциям по информационно-документному обслуживанию из перечисленных выше функций можно отнести следующие: учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству; оформление (печатание) и рассылка распорядительных документов, писем, телеграмм, телефонограмм, факсов и т.д.; подготовка по указанию руководителя и согласование со структурными подразделениями проектов отдельных приказов, справок, писем, командировочных удостоверений и др. документов; анализ справок и докладов структурных подразделений с заключениями и предложениями по ним; подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, съездам, конференциям, семинарам; оформление протоколов, рассылка выписок из них; контроль за исполнением решений дирекции; прием и регистрация заявлений, предложений и жалоб граждан; прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив фирмы; стенографирование; машинописные работы; сбор деловой информации и ее реферирование по заданию руководителя; сбор материалов для докладов и речей руководителя; введение табеля учета рабочего времени.

Такие функции, как организация приема посетителей и работников; техническое обеспечение работы руководителя; телефонное обслуживание; подготовка командировок; организация презентаций и специальных приемов гостей; контроль за праздничными и юбилейными датами относятся к бездокументному обслуживанию.

Как видим, любая организационная работа всегда сопровождается созданием и ведением достаточно большого количества документов, так как устное слово может быть забыто, неточно понято и передано. Поэтому все этапы организационной работы обычно документируются: в процессе подготовки совещания создается целый ряд документов (проект решения, приглашение, повестка дня и т.д.); записывается телефонограмма; ведется запись приема посетителей; документируется процесс подготовки командировок (приказ, командировочное удостоверение). Документы надо не только правильно составлять и оформлять, но и передавать, сохранять, быстро находить в случае необходимости. Поэтому в работе секретарей много места отводится так же умению работать с документами.

Специальную информацию, необходимую при выполнении своих профессиональных обязанностей, секретари находят в:

* общении с коллегами (90 %);
* справочных изданиях:

справочниках (90 %);

словарях (60 %);

энциклопедиях (50 %).

* средствах массовой информации (80 %);
* периодических изданиях (80 %);
* учебно-методических изданиях (70%).

При такой высокой оценке источников выявления специальной информации, лишь 50 % опрошенных заявили, что они часто испытывают необходимость в специальной литературе. Это говорит о том, что у большинства секретарей их трудовая и информационная активность находится на низком уровне.

По замечанию большинства опрошенных респондентов, им более всего приходится составлять документы информационно-справочной группы - протоколы, акты, заявки, письма. Среди опрошенных (60%) были и те, которые утверждали, что они готовят пакет документов для заключения договоров с юридическими органами (редакциями) и лицами. Все сказанное выше свидетельствует о том, что на содержание деятельности секретарей значительное влияние оказывает сфера и профиль деятельности.

Как видим, служба документационного обеспечения управления в «Идел-Пресс» представлена секретариатом, в которой практически присутствуют все специалисты, ответственнее за документационное обеспечение управления. Анализ содержания деятельности работников по должностным инструкциям свидетельствует о том, что организация документного и бездокументного обслуживания являются ключевыми в их профессиональной деятельности. Тому свидетельство перечень их профессиональных обязанностей.

Результаты проведенного исследования показывают, что работа секретаря творческая. Для выполнения на качественном уровне всех профессиональных обязанностей им нужны глубокие знания в области организации и технологии документационного обеспечения управления.

Поэтому одним из направлений совершенствования деятельности секретаря является повышение квалификации секретаря, совершенствование условий труда (техническое оснащение рабочего стола, автоматизации ДОУ), и т.п.

### ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СЕКРЕТАРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ПИК «ИДЕЛ-ПРЕСС»

### 3.1 Повышение квалификации секретаря

Одно из перспективных направлений совершенствования деятельности секретаря - повышение уровня информационной культуры - повышение квалификации.

Вопросы, связанные с повышением квалификации секретарей, все чаще ставятся на повестку дня в связи с внедрением новых информационных технологий и, как следствие, с повышением требований к профессиональной квалификации.

В системе непрерывного профессионального образования важное место занимает повышение квалификации и переподготовка. Повышение квалификации выступает связующим звеном между теорией и практикой, а также целостной системой, которая поставляет специалистам необходимую им информацию в структурированном виде, с использованием различных форм и методов ее передачи. Повышение квалификации имеет целью расширение и углубление профессиональных знаний секретаря в соответствии с занимаемой им должностью и функциональными обязанностями. Переподготовка преследует цель освоения новых профессиональных знаний, в связи с внедрением новых автоматизированных технологий и т.п.

Важно также требование дифференцированного подхода к различным группам и категориям секретарей в зависимости от сферы деятельности, его образования, производственного стажа и опыта работы.

Требование систематичности и последовательности означает, что повышение квалификации осуществляется не эпизодически, а постоянно и должно быть направлено на систематическое расширение и углубление профессиональных знаний.

Выполнение этих требований тесно связано с разработкой учебных планов, программ и долгосрочных планов повышения квалификации, с переходом от более простых к более сложным формам обучения.

Наиболее глубокие и систематизированные знания дает обучение в учебных заведениях, занятых подготовкой секретарских работников. Поэтому для сотрудников секретарей, не имеющих специального образования, основным путем повышения их квалификации является учеба на заочных или вечерних отделениях учебных заведений, готовящих секретарей.

Систематические знания получают секретари и на различных курсах. В курсовой системе повышения квалификации велика роль методических служб. Именно они разрабатывают учебные планы и программы обучения и в основном обеспечивают их преподавателями по специальным дисциплинам.

Среди коллективных форм повышения квалификации и переподготовки секретарей наибольшее распространение получили совещания, семинары и "круглые столы" секретарей, которые имеют между собой много общего.

Более высокой формой повышения квалификации являются научно-практические конференции, цель которых - глубокое изучение опыта, его теоретическое осмысление и выработка практических рекомендаций.

Формами повышения квалификации являются также школы передового опыта - форма практического обучения секретарей.

Все эти формы имею много общего в использовании разнообразным методов теоретического и практического обучения. Их программы предусматривают лекции и доклады как по общеобразовательным, так и по специальным темам, выступления секретарей с обменом опыта работы, обзоры новой литературы по секретарскому делу, практические занятия, экскурсии в организации и т.п.

Так, в качестве темы семинаров, лекций можно использовать указанные секретарями «Идел-Пресс» в опросном листе темы («Компьютерное делопроизводство», «Методика составления организационно-распорядительных документов», «Создание автоматизированного рабочего места секретаря», «Интернет ресурсы в секретарской деятельности», «Современная оргтехника в деятельности секретаря», «Язык официально-деловых документов» и т.п.).

В последние годы в практике повышения квалификации и переподготовки секретарей все активнее используются методы ситуационного проблемного обучения: деловые и инновационные игры, тренинги, анализ конкретных ситуаций секретарской практики и т.п., направленные на моделирование конкретных производственных ситуаций. Также в числе новых форм сегодня предполагаются модульные формы повышения квалификации, дистанционное обучение.

Таким образом, широкий спектр существующих форм обучения призваны повысить уровень подготовки специалистов.

### 3.2 Совершенствование работы секретаря по бездокументному обслуживанию управленческой деятельности

Следующим не менее важным условие совершенствования деятельности секретарей является организация рабочего места.

Рабочее место секретаря должно отвечать всем эргономическим требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты времени и сил на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований, которое неукоснительно должен выполнять секретарь – это исключительный порядок и чистота, как в помещении, так и на самом рабочем месте. Совершенно недопустимо, чтобы в помещении приемной курили, а из цветочниц торчали окурки.

Некоторые секретари считают, что освещение и поддержание порядка не их задача. На работе за внешний вид приемной отвечает секретарь.

Само название помещения – приемная - говорит о том, что здесь посетители ожидают приема их руководителем. Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель чувствовал себя удобно.

Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей. Все информационные надписи должны быть выполнены грамотно.

Как на столешнице рабочего места секретаря, так и в ящиках стола всегда необходимо поддерживать порядок и чистоту.

Информация, документы, хранящиеся в ящиках стола, должны быть четко систематизированы, легко обозримы. Принадлежности для макияжа лучше хранить в косметической сумочке или же выделить постоянное место в ящике стола.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль за сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

Соблюдение всех перечисленных требований повысит эффективность работы как руководителя, так и самого секретаря.

### 3.3 Создание АРМ «Секретаря» в «Идел-Пресс». Автоматизация деятельности секретаря

Следующим важным условием совершенствования деятельности секретаря сегодня является создание автоматизированного рабочего места (АРМ).

Автоматизированное рабочее место секретаря можно определить как комплекс информационных ресурсов, программно-технических и организационно - технологических средств индивидуального и коллективного пользования, объединенных для выполнения определенных функций профессионального работника управления.

С помощью АРМ секретаря сможет обрабатывать тексты, посылать и принимать сообщения, хранящиеся в памяти ЭВМ, участвовать в совещаниях, выполнять расчеты и т.д.

В основу конструирования АРМ могут быть положены следующие основные принципы:

1. Максимальная ориентация на конечного пользователя, достигаемая созданием инструментальных средств адаптации АРМ к уровню подготовки пользователя, возможностей его обучения и самообучения.
2. Формализация профессиональных знаний, то есть возможность предоставления с помощью АРМ самостоятельно автоматизировать новые функции и решать новые задачи в процессе накопления опыта работы с системой.
3. Проблемная ориентация АРМ на решение определенного класса задач, объединенных общей технологией обработки информации, единством режимов работы и эксплуатации.
4. Модульность построения, обеспечивающая сопряжение АРМ с другими элементами системы обработки информации, а также модификацию и наращивание возможностей АРМ без прерывания его функционирования.
5. Эргономичность, то есть создание для пользователя комфортных условий труда и дружественного интерфейса общения с системой.

Создание АРМ для систем организационного управления предполагает проведение их структуризации и параметризации на стадии проектирования.

Структуризация АРМ включает описание среды функционирования: обеспечивающих и функциональных подсистем и связей между ними, интерфейсов с пользователем и техническими средствами, средств информационного и программного обеспечения.

Параметризация предусматривает выделение и исследование параметров, выделение и исследование параметров технических, программных и информационных средств, удовлетворяющих требованиям и ограничениям, сформированным при структуризации.

Структурно АРМ включает функциональную и обеспечивающие части.

Функциональная часть определяет содержание конкретного АРМ и включает описание совокупности взаимосвязанных задач, отражающих особенности автоматизируемых функций деятельности пользователя. В основе разработки функционального обеспечения лежат требования пользователя к АРМ и его функциональная спецификация,

Обеспечивающая часть включает традиционные виды обеспечения: информационное, программное, техническое, технологическое, и другие.

*Информационное обеспечение* включает описание организации информационной базы, регламентирует информационные связи, предопределяет состав и содержание всей системы информационного отображения.

*Программное обеспечение* АРМ подразделяется на общее и функциональное.

*Общее программное обеспечение* поставляется в комплекте с ПЭВМ и включает операционные системы, прикладные программы, расширяющие возможности операционных систем, программные средства диалога и другие. Общее ПО предназначено для управления работой процессора, организации доступа к памяти, периферийным устройствам, запуска и управления процессором, выполнения прикладных программ, обеспечения выполнения программ на языках высокого уровня.

*Функциональное программное* обеспечение предназначено для автоматизации решения функциональных задач, включает универсальные программы и функциональные пакеты. При проектировании этих программных средств необходимо соблюдать принципы ориентации разработки на конкретного пользователя. Совокупность требований к программному и техническому обеспечению отображается на множестве функций пользователя, и это позволяет решать проблему профессиональной ориентации на пользователя.

*Техническое обеспечение* АРМ представляет собой комплекс технических средств обработки информации на базе ПЭВМ, предназначенный для автоматизации функций специалиста в предметной и проблемной областях его профессиональных интересов.

АРМ специалиста сферы организационного управления обычно базируется на ПЭВМ индивидуального или коллективного пользования.

*Технологическое обеспечение* АРМ предназначено для организации технологического процесса использования АРМ применительно к комплексу решаемых задач, соответствующих функциям специалиста.

Технологический процесс представляет собой совокупность функциональных работ, включающих обеспечение ввода, контроля, редактирования и манипулирования данными, накопление, хранение, поиск, защиту, получение выходных документов. В связи с тем, что пользователь является, как правило, участником некоторого коллектива и выполняет в нем определенную работу, необходимо предусмотреть технологическое взаимодействие исполнителей при решении задач, обеспечить условие совместной работы специалистов. Эти положения должны отражаться в квалификационных требованиях и должностных инструкциях пользователей АРМ.

В основу классификации АРМ может быть положен ряд классификационных признаков. С учетом областей применения возможна классификация АРМ по функциональному признаку:

1. АРМ административно - управленческого персонала;

2.АРМ проектировщика радиоэлектронной аппаратуры, автоматизированных систем управления и т.д.

3. АРМ специалиста в области экономики, математики, физики, и т.д.

4. АРМ производственно - технологического назначения.

Важным классификационным признаком АРМ является режим его эксплуатации, по которому выделяются одиночный, групповой и сетевой режимы эксплуатации. В первом случае АРМ реализуется на обособленной ПЭВМ, все ресурсы который находятся в монопольном распоряжении пользователя. Такое рабочее место ориентировано на решение нестандартных, специфических задач, и для его реализации применяются ЭВМ небольшой мощности.

При групповом режиме эксплуатации на базе одной ЭВМ реализуется несколько рабочих мест, объединенных по принципу административной или функциональной общности. В этом случае требуются уже более мощные ЭВМ и достаточно сложное программное обеспечение. Групповой режим эксплуатации обычно используется для организации распределенной обработки данных в пределах отдельного подразделения или организации для обслуживания стабильных групп специалистов и руководителей.

Сетевой режим эксплуатации АРМ объединяет достоинства первого и второго. В этом случае каждое АРМ строится на базе одной ЭВМ, но в то же время имеется возможность использовать некоторые общие ресурсы вычислительной сети.

Секретарская деятельность по своей сути является сложной и многофункциональной. Она выполняет ключевую в организации документооборота.

Так как потоки документов ПИК «Идел-Пресс» огромны, необходимо создание автоматизированной системы (АС) делопроизводства. АРМ “Секретаря” - это составная часть делопроизводства общества и поэтому для ее полного функционирования необходимо создание ЛВС, которая позволила бы автоматизировать все подразделения обследуемой организации.

При создании АРМ «Секретаря» необходимо опираться на основные принципы: системность, гибкость, устойчивость, эффективность.

Автоматизация системы секретариата позволит сократить время обработки документов, организовать оперативный поиск, хранение документов и избежать ошибок в процессе движения документов.

Процесс проектирования БД представляет собой последовательность переходов от неформального словесного описания информационной структуры предметной области к формализованному описанию объектов предметной области в терминах некоторой модели. В общем случае можно выделить следующие этапы проектирования:

1. Системный анализ и словесное описание информационных объектов предметной области;
2. Проектирование инфологической модели предметной области – частично формализованное описание объектов предметной области в терминах некоторой семантической модели;
3. Выбор СУБД.
4. Даталогическое или логическое проектирование БД, то есть описание БД в терминах принятой даталогической модели данных;
5. Физическое проектирование БД, то есть выбор эффективного размещения БД на внешних носителях для обеспечения наиболее эффективной работы приложения.

Далее будет подробно рассмотрена организация логической модели данных.

**Логическая модель данных**

Логическая организация БД - это представление пользователя о той предметной области, информация о которой должна храниться в БД. Результатом логического проектирования является концептуальная (внешняя, информационно-логическая) схема базы данных - логическая модель предметной области. Такая модель отражает три вида информации:

сведения об объектах предметной области, их свойствах и отношениях между объектами.

Такая модель не зависит от физической среды - типа ЭВМ, операционной системы и СУБД, т.е. абстрагируется от смыслового содержания данных, отражая формы представления информации и связи между данными.

В настоящее время известны три логические модели:

1. иерархическая;
2. сетевая;
3. реляционная.

Реляционные модели нашли наиболее широкое применение на персональных компьютерах.

*Реляционная модель данных* (РМД) строится на использовании табличных методов и средств представления данных и манипулирования ими. В РМД информация о предметной области отображается таблицей - отношением. Строка таблицы называется кортежем, столбец - атрибутом. Каждый атрибут может принимать некоторое подмножество значений из определённой области - домена. Домен, таким образом, является областью определения одного или нескольких атрибутов. Отношениям, атрибутам и доменам присваиваются имена.

Важным понятием в теории реляционных БД является *нормализация,* принципы которой можно сформулировать в виде следующих правил, используемых при разработке структуры БД:

1. В каждом поле таблицы должен находиться уникальный вид информации, т.е. в одной и той же таблице не должно находиться повторяющегося поля.
2. В каждой таблице должен быть первичный ключ или уникальный идентификатор, который однозначно определяет данную запись среди множества записей таблицы.
3. Каждому значению первичного ключа должна соответствовать исчерпывающая информация об объекте таблицы.
4. Изменение значения любого поля таблицы, не входящего в состав первичного ключа, не должно влиять на информацию в других полях.

Структура реляционной БД всегда разрабатывается таким образом, чтобы каждая таблица, которая в ней находится, не содержала избыточной информации. Например, в БД АРМ “Секретаря” необходимо хранить данные о входящей, исходящей и внутренней документации обследуемой организации. Как следствие, нужно хранить характеристики документа. Если для этих целей будет использоваться одна таблица, то станет очевидным нерациональное использование памяти компьютера. Поэтому информацию необходимо разбить на несколько таблиц, которые будут между собой взаимосвязаны.

При создании БД АРМ “Секретаря» необходимо создать следующие таблицы:

* + Атрибуты входящих документов
  + Атрибуты исходящих документов
  + Индексы структурных подразделений
  + Название документов
  + Резолюция
  + Сроки исполнения исходящих документов
  + Сроки исполнения исходящих документов
  + Справочник по видам документов

Перед тем, как создавать таблицы, необходимо определить их структуру: набор полей и их формат. Чтобы описать очередное поле в структуре таблицы, необходимо вначале указать название поля и после этого определить тип данных, которые будут в нем храниться. Кроме этого, можно также описать назначение информации, которая будет вводиться в это поле.

Для любой таблицы в реляционной БД должен быть задан так называемый первичный ключ, который позволяет однозначно определить ту или иную запись в таблице. Он необходим для уникальности имеющихся в таблице записей.

Логическая модель БД АРМ «Секретаря».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Атрибут | Тип | Размер | Примечание | Ключевые поля |
| **Атрибуты входящих документов** | | | | |
| Регистрационный номер | Числовой | 8 байт |  |  |
| Источник | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Ответственный исполнитель | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Контрольный срок исполнения | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Контролирующее лицо | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Дата документа | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Код документа | Текстовый | До 255 байт | Поле со списком |  |
| Аннотация | Поле МЕМО | До 65535 байт |  |  |
| Контрольный срок ответа | Дата/время | 8 байт |  |  |
| **Атрибуты исходящих документов** | | | | |
| Регистрационный номер | Числовой | 8 байт |  |  |
| Ответственный исполнитель | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Контролирующее лицо | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Дата документа | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Вид документа | Текстовый | До 255 байт | Поле со списком |  |
| Аннотация | Поле МЕМО | До 65535 байт |  |  |
| Адресат | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Дата отправки | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| **Название документа** | | | | |
| Регистрационный номер | Счетчик | 4 байт |  | Уникальный первичный ключ |
| Название документа | текстовый | До 255 байт |  |  |
| Исходный номер документа | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| **Резолюция** | | | | |
| Название документа | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Код документа | Текстовый | До 255 байт | Поле со списком |  |
| Дата документа | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Дата резолюции | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Автор резолюции | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Исполнитель | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Резолюция | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Дата исполнения | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Дата продления исполнения | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Основание продления | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Регистрационный номер | числовой | 8 байт |  |  |
| **Сроки исполнения входящей корреспонденции** | | | | |
| Название документа | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Дата поступления | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Ответственный исполнитель | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Контрольный срок исполнения | Дата/время | 8 байт |  |  |
| Действие | Логический | 1 бит |  |  |
| Регистрационный номер | Числовой | 8 байт |  |  |
| **Сроки исполнения исходящей корреспонденции** | | | | |
| Название документа | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Ответственный исполнитель | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Действие | Логический | 1 бит |  |  |
| Регистрационный номер | Числовой | 8 байт |  |  |
| Дата исполнения | Дата/время | 8 байт |  |  |
| **Справочник видов документов** | | | | |
| Вид документа | Текстовый | До 255 байт |  |  |
| Код документа | Текстовый | До 255 байт |  | Уникальный первичный ключ |
| **Индексы структурных подразделений** | | | | |
| Индекс подразделения | Текстовый | До 255 байт |  | Уникальный первичный ключ |
| Название подразделения | Поле МЕМО | До 65535 байт |  |  |

Реляционную модель БД можно определить как набор отношений, связанных между собой.

*Связь* в данном случае – это ассоциирование двух или более отношений. БД, не имеющая связей между отношениями, имеет очень простую структуру и в полной мере реляционной называться не может. Однако одно из основных требований к организации реляционной БД – это обеспечение возможности поиска одних кортежей по значениям других, для чего необходимо установить между ними связи. Существуют следующие основные виды связей:

* один к одному;
* один ко многим;
* многие к одному;
* многие ко многим;

Связь «один к одному» предполагает, что в каждый момент времени каждому элементу А соответствует 0 или 1 элемент В.

Связь «один ко многим » состоит в том, что в каждый момент времени каждому элементу А соответствует несколько элементов В.

Связь «многие к одному» предполагает, что в каждый момент времени множеству элементов А соответствует 1 элемент В.

Связь «многие ко многим» состоит в том, что в каждый момент времени множеству элементов А соответствует множество элементов В.

В БД АРМ «Секретаря» используются связи один ко многим.

Перед установлением связей между таблицами необходимо определить тип отношения между связываемыми таблицами:

* Обеспечение целостности данных;
* Каскадное обновление связанных полей;
* Каскадное удаление связанных записей.

С учетом всего вышеизложенного, были установлены связи между таблицами и создана следующая схема данных:

Приложение Access является реляционной СУБД, которая поддерживает все средства и возможности по обработке данных, свойственные реляционным моделям. При этом информация, которую необходимо хранить в соответствующих БД, может быть представлена практически в любом формате, в частности текстовом, графическом, числовом, денежном, дата или время и т.д.

Реляционную модель можно представить как особый метод рассмотрения данных, который включает как собственно данные (в виде таблиц), так и способы работы и манипуляции с ними (в виде связей). Другими словами в реляционной модели используются несколько таблиц, между которыми устанавливаются связи. Таким образом, информация, введенная в одну таблицу, может быть связана с одной или несколькими записями из другой таблицы.

Удобной возможностью является тот факт, что пользователь при обработке данных может работать не только с БД обрабатываемого в Access формата, но и экспортировать данные других СУБД, имеющие совершенно другой формат представления.

При обработке данных в Access используется структурированный язык запросов SQL, который можно назвать стандартным языком БД.

В Access предоставляются широкие возможности по созданию приложений, связанных с обработкой БД. При этом разработчику не обязательно быть программистом высокого класса, а вполне иметь представление о создании событийных приложений в среде Windows.

СУБД Access при обработке информации рассматривает БД как набор нескольких структурных элементов, каждый из которых может включать один или несколько объектов. Среди основных составляющих БД с точки зрения Access можно выделить следующие объекты:

1. *Таблицы*. Представляют собой объекты, которые создаются пользователем для хранения информации о предметах или субъектах в определенной структуре. Любая таблица состоит из *полей* (столбцов) и *записей* (строк).
2. *Запросы*. Являются объектами, которые предназначены для получения требуемых данных из имеющихся в БД таблиц. Как правило, при создании запросов используется язык SQL. При помощи запросов можно создавать выборки данных, добавлять или удалять информацию в определенной таблице. Кроме этого, с помощью запроса возможно также создание новых таблиц на основании одной или нескольких имеющихся в БД.
3. *Формы*. Представляют собой объекты, используемые для разработки интерфейса, при помощи которого происходит ввод данных пользователем, а также отображение имеющейся в БД информации на экране. Кроме этого, формы применяются для управления разработанным приложением, например, для выполнения какого-либо действия при возникновении определенного события.
4. *Отчеты*. Являются объектами, которые используются для подведения каких-либо итогов на основании имеющихся данных, и вывода этих итогов в определенном формате на печать.
5. *Страницы*. Представляют собой объекты, которые обеспечивают доступ к информации, имеющейся в БД, из сети Интернет посредством браузера Internet Explorer. Каждая страница представляет собой, как правило, HTML – файл, посредством которого пользователи Интернет получают доступ к имеющейся БД.
6. *Макросы*. Являются объектами, предназначенными для выполнения определенных действий при возникновении того или иного события. Например, с помощью макросов можно создавать запросы, формировать отчеты, открывать таблицы и т.д.

7. *Модули*. Представляют собой объекты, которые содержат одну или несколько процедур, написанных на языке Visual Basic Applications. С помощью модулей можно реализовывать широкий спектр возможностей по обработке данных, которые недоступны разработчику в случае использования макросов.

После того, как все связи между таблицами будут установлены, схема данных для БД АРМ «Секретаря» будет имеет следующий вид (рис. 1):

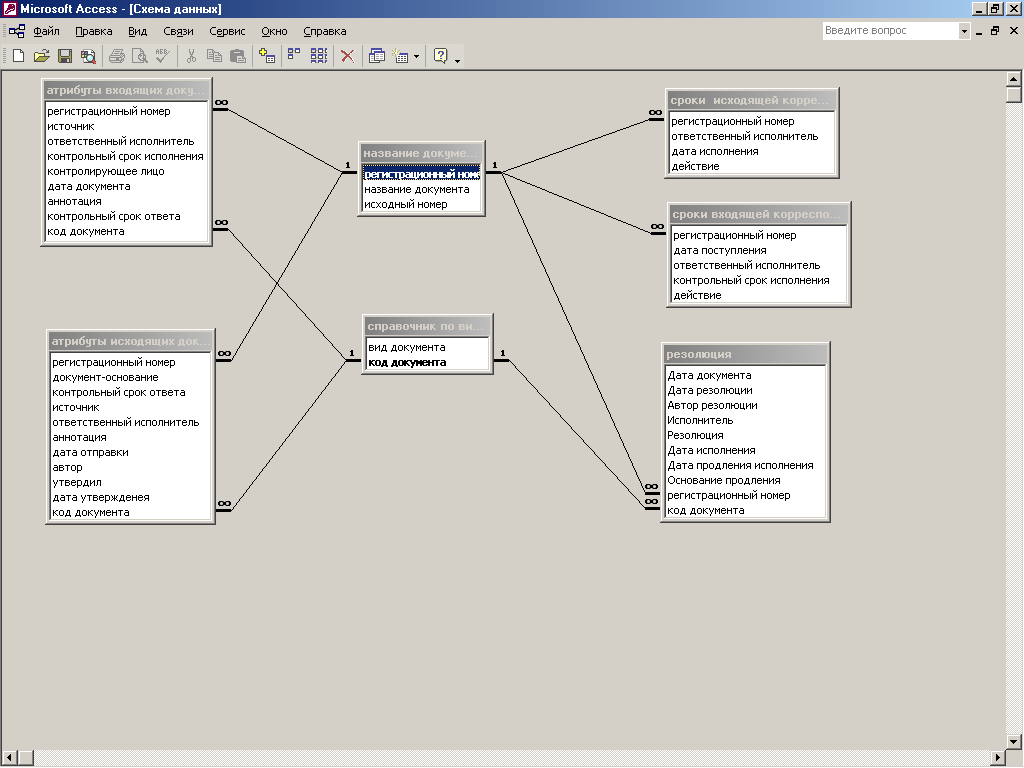


Рис. 1 - Схема данных

Разработка БД АРМ «Секретаря» предназначена для улучшения организации документооборота в «Идел-Пресс», от которого зависит эффективность работы всех подразделений.

Результаты проведенного нами исследования также показали, что одним из значимых направлений совершенствования деятельности секретарей выступает автоматизация деятельности секретаря - автоматизация технологических процессов документационного обеспечения управления, создание АРМ секретаря.

Поэтому их знакомство с современными системами автоматизации технологических процессов обработки и переработки документов – одно из условий повышения эффективности и качества работы с документами и решения управленческих задач.

Автоматизация – применение программно-технических средств, экономико-математических методов и систем управления, частично или полностью освобождающих человека от выполнения рутинных операций в процессах сбора, преобразования, передачи и использования информации. Целью любой автоматизации является повышение производительности и эффективности труда, улучшение качества информационной продукции и услуг, устранение однообразных трудоемких и монотонных операций.

Автоматизация технологических процессов и операций обработки и переработки документов обеспечит:

1. Устранение рутинных ручных операций, неизбежных при обработке информации (особенно массовой).

1. Существенное ускорение процессов обработки и переработки данных.
2. Повышение точности учетных и отчетных данных.
3. Расширение возможностей организации и разностороннего использования информационных ресурсов за счет, в частности, использования высокоорганизованных структур данных систем управления ими.
4. Высвобождение времени работников для решения творческих задач.

На настоящий момент имеется в ходе документационного обеспечения управленческой деятельности секретари могут использовать такие популярные системны автоматизации делопроизводства, как «Евфрат» (Cognitive Technologies), «1С: Документооборот», программы «Золушка», «Канцелярия» и «Кабинет» (НТЦ института развития Москвы), «Дело» («Электронные офисные системы»), «Эффект Офис»(Garant lnt.), DOCS Open (PC Docs), ЭСКАДО, «Делопроизводство».

Система автоматизации делопроизводства включает в себя: во-первых, систему перевода бумажных документов в электронные, во-вторых, систему хранения и поиска электронных документов (электронный архив); в-третьих, систему автоматизированной работы с документами: автоматического создания форм документов, учета новых документов, их пересылки, отправки на печать, в архив или удаления.

К современным системам автоматизации делопроизводства предъявляют определенный объем требований.

1. Они должны обеспечивать логично организованное информационное пространство – пространство хранимых и обрабатываемых документов, желательно единое для всего предприятия. Такая среда должна предоставлять простой и быстрый доступ к документам вне зависимости от места их хранения. Они могут находиться на любом носителе информации, в Интернете и т.д.

2. Наглядное представление данных и рабочего пространства на мониторе. Существуют определенные стандарты, тесно связанные с развитием интерфейса современных программ и средств управления данными. Одни из наиболее удобных стандартов – это виртуальный рабочий стол с располагающимися на нем объектами в виде папок, документов, корзины и т.п. Наиболее эффектное и логичное графическое представление данных о документах реализовано в «Евфрате».

Один документ системы может содержать несколько файлов, что обеспечивает наглядное и полное восприятие информации. Подобные составные документы используются в большинстве систем автоматизации делопроизводства, за исключением «Эффект Офиса». В составной документ могут входить и текст, и графика, и аудио / видео файлы, представленные в различных форматах.

3. Поисковые возможности системы – скорость поиска документов. Те системы, которые осуществляют поиск не в самих документах, а в базе данных, могут достигнуть уровня практически мгновенной выдачи документов по запросу любой сложности.

Чтобы сделать поиск более эффективным, а запросы более простыми, необходимо иметь в системе возможность поиска по всем словоформам (например: морфологический поиск). При таком поиске можно ввести слово в любой форме, не заботясь об окончаниях, которые встречаются в текстах. Таким образом, есть гарантия, что ни одно упоминание нужного слова не будет пропущено.

Для автоматизации делопроизводства важно наличие набора реквизитов для каждого документа – это упрощает и классификацию документов, и их поиск.

4. Возможности автоматизированного ввода документов. Автоматизация должна затрагивать все этапы жизненного цикла документа – от его создания или ввода в систему, до его отправки в «корзину» или на досрочное хранение.

Полноценная система автоматизации делопроизводства предусматривает потоковый ввод документов в систему с автоматической полнотекстовой индексаций (регистрацией) каждого. Что касается самого ввода документов в систему, он может производиться из различных источников: с дисков, со сканеров, из Интернета. Для быстрого создания документов необходимо наличие набора шаблонов (стандартных форм документов). Документы могут создаваться вообще автоматически с автозаполнением ряда полей, аналогичных структуре реквизитов.

5. Взаимодействие с внешними программами. Для современной системы автоматизации делопроизводства просто необходима интеграция с внешними программами и информационными системами. В первую очередь, это ресурсы Интернета, такие как электронная почта и универсальное адресное пространство, дающее доступ к документам в среде WWW и FTP. Нужно иметь возможность прямого импорта и экспорта документа из клиентских или в клиентские программы, работающие с этими ресурсами. Так, использование программ электронной почты системами автоматизации делопроизводства стало фактически стандартом. Также в число интегрируемых сред должны входить текстовый редактор (как правило, MS Word), программа оптического распознавания текстов (одна из самых распространенных- CuneiForm, Fine Reader), различные сервисные программы типа архиваторов (Win Zip, Win RaR). Необходимо также иметь возможность отправки документов на печать прямо из среды системы, без промежуточного экспорта, в текстовый или графический редактор.

Также желательным является ведение делопроизводства с передачей документов по локальной сети. Организация общего информационного пространства предприятия средствами системы автоматизации подразумевает возможность работы по принципу «клиент-сервер». Соответственно в системе должны быть проработаны вопросы защиты данных, разграничения доступа к документам с разных рабочих станций, центрального управления электронным архивом.

Если же система в дополнение к режиму «клиент-сервер» реализует и персональный режим работы (с организацией БД на отдельных компьютерах), это только расширяет возможности ее использования. Возможность работы в обоих этих режимах предусматривается системами «Дело», «Евфрат», «ЭСКАДО» и др.

Кроме рассмотренных выше систем автоматизации делопроизводства, секретарям также необходимо знать и уметь пользоваться офисными пакетами, такими как Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook и др.

Сегодня создание единой корпоративной информационной системы позволило бы сократить время на передачу, согласование и подписание документов «Идел-Пресс».

Система автоматизации делопроизводства и документооборота должна функционировать в локальной вычислительной сети, объединяющей компьютеры, установленные на рабочих местах работников структурных подразделений, участвующих в технологических процессах делопроизводственной деятельности.

В число основных автоматизируемых функций, которые должна обеспечивать система входят следующие:

- регистрация всей поступающей корреспонденции, включая письма, с последующим направлением корреспонденции на рассмотрение руководству организации или в ее структурные подразделения;

- регистрация всей исходящей корреспонденции и ее внутренних документов;

- списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;

- осуществление контроля за исполнением поручений;

- поиск документов.

В последнее время выбор корпоративных информационных систем весьма широк, на этом рынке представлены как импортные, так и отечественные разработки.

Автоматизированные системы ДОУ, представленные в Российской Федерации, можно разделить на три класса:

1) Системы, разработанные российскими фирмами на базе СУБД (например, «Дело» - ЗАО «Электронные офисные системы»);

2) Русифицированные версии популярных западных систем (например, «DOCS Open» и т.д.);

3) Системы, разработанные российскими фирмами с использованием технологий Lotus notes.

Уровень автоматизации технологических процессов работы с документами сегодня выступает как важный оценочный критерий, связанный с приоритетными направлениями совершенствования ДОУ.

Современные корпоративные СЭД позволяют настраивать свой пользовательский интерфейс в полном соответствии с требованиями клиентов. Это относится, например, как к визуальному проектированию регистрационно-контрольных карточек - важнейшего атрибута систем автоматизации делопроизводства, так и к формализации процессов коллективной разработки сложных документов (проектов, сборок, спецификаций) с контролем исполнительской дисциплины. Такая гибкость, приобретенная благодаря модульному принципу построения СЭД (каждый модуль реализует лишь часть взаимосвязанных функций, но может слаженно функционировать вместе с другими модулями) и поддержке промышленных стандартов межпрограммного взаимодействия, гарантирует долгую жизнь информационному комплексу на базе СЭД.

Система автоматизации делопроизводства и документооборота (например, система "Дело" или «Босс-референт») также позволит:

* Централизованно отслеживать ход делопроизводственного процесса - вплоть до работы исполнителей над документами на своих рабочих местах, систематизировать результаты контроля и тем самым выявлять «узкие места» в документообороте и работе персонала;
* При переходе на работу с электронными копиями документов полностью исключить возможность их утери и свести поиск документа к запросу, выполняемому системой в течение считанных секунд. При этом даже необязательно помнить название или регистрационный номер документа - достаточно указать тематику или ключевые слова для поиска. Согласно результатам исследований, полученных западными консалтинговыми компаниями при оценке эффективности перехода от работы с бумажными к работе с электронными документами, эффективность работы только возрастает. Например, по мнению компании DELPHI – разработчика компьютерных программ, около 15% всех бумажных документов безвозвратно теряется и сотрудники тратят до 30% своего рабочего времени в попытках найти их;
* Повысить рост производительности труда сотрудников за счет упорядочения технологии работы с документами, резкого сокращения времени передачи документов по локальной сети или средствами электронной почты. В порядке подтверждения можно привести результаты исследования западных консалтинговых компаний: по оценке Nortan Nolan Institute при переходе к работе с электронными документами рост производительности труда сотрудников составляет 25-50%, уменьшается время обработки одного документа более чем на 75%, а уменьшение расходов на оплату площадей для хранения документов составляет до 80%.

Итак, важным условием совершенствования деятельности секретарей в «Идел-Пресс» может встать организация АРМ «Секретаря» или внедрение полноценной системы автоматизации делопроизводства предусматривает комплекс организационно-технических мероприятий, решающих большинство перечисленных выше проблем на основе внедрения единой для всех сотрудников предприятия дисциплины работы с офисной и производственной информацией. В конечном счете, при внедрении систем электронного делопроизводства достигается повышение оперативности управления ресурсами организации, выявляются ее резервы и перспективы роста для укрепления позиций на рынке.

### 3.4 Рационализация деятельности секретаря по документационному обеспечению управления

Среди факторов, влияющих на повышение качества и эффективности работы секретарей, одно из ведущих мест занимает умение осуществлять аналитическую переработку документов, информации. Важнейшим источником сведений для проведения маркетинговых исследований, качественного менеджмента и управления организацией является документографическая информация. Ее эффективное использование невозможно без упорядоченных документальных ресурсов, без предварительно проведенной обработки документов. Значимость аналитической обработки и переработки информации в работе секретаря объясняется увеличением потока документальной информации и необходимостью более оперативного информационно-документационного обслуживания руководителя. Осуществление таких процессов, как: анализ документа, поиск необходимых документов (выявление литературы), аннотирование, реферирование, обозрение, фактографирование – требует от секретаря определенной подготовки.

Сегодня секретарь, как и любой информационный работник, выступает посредником в системе «Документ (Д) – Потребитель (П) (руководитель)», занимается непосредственно информационно-документационным обслуживанием своего руководителя или аппарата управления.

Для эффективной реализации этой функции ему необходимо знать, какая информация (по содержанию) нужна руководителю, и в какой форме ее следует представить, чтобы руководитель в имеющееся у него время смог ее просмотреть. (Например: в виде списка литературы с аннотациями и рефератами на источники и т.д.).

В ходе посреднической деятельности в системе «Д - П» секретарь часто сталкивается с необходимостью справочно-информационного обслуживания, т. е. выдачей различных справок (фактографических, тематических). Осуществляя эту деятельность, он выступает как пользователем различных информационных служб, книготорговых организаций и т.д., так и субъектом, занимающимся непосредственно поиском информации и нахождением ответов.

Для успешной практической реализации этой схемы секретарям важно овладеть теоретическими и методическими основами информационно-аналитического обслуживания руководителя.

Важным направлением совершенствования деятельности секретаря является умение работать с различными источниками документированной информации – это умение правильно оценить документ, быстро разобраться в его структуре, взять и зафиксировать в удобной форме все, что в нем оказалось ценным и нужным.

Работа с документом – процесс сложный. Обусловлено это, прежде всего тем, что чтение научно-литературных произведений (документов), в конечном счете, всегда связано с необходимостью усвоения каких-то новых понятий.

Умением работать с документами обладают далеко не все. Наиболее частые ошибки здесь – отсутствие должной целесообразности в чтении, недостаточное использование справочного аппарата, нерациональная форма записи прочитанного. Все это снижает качество обработанной информации.

Для успешной посреднической деятельности в системе «Д - П» для секретарей важны знания в области аннотирования и реферирования документов.

Более целостное представление о документе секретарь может дать своему руководителю, используя в своей деятельности основы аналитического свертывания.

Аннотация – краткая характеристика документа с точки зрения его назначения, содержания, вида, формы и других особенностей (ГОСТ 7.9-95).

Аннотации сегодня дифференцируются по самым разным признакам. Наиболее общая классификация их осуществляется по функциональному назначению и по способу характеристики аннотированных документов.

Требования, предъявляемые к аннотации, включают в себя требования к ее содержанию, форме, объему, изложены в ГОСТ 7.9 – 77, согласно которому:

1. Аннотация должна быть лаконичной (длинные аннотации не всегда дочитываются до конца), но в то же время достаточно конкретной, со ссылкой, в случае необходимости, на факты, имена, даты и т.д., вполне понятные без перечитывания. В аннотациях следует избегать сложных придаточных предложений, тяжелых синтаксических оборотов, длинных определений. Если одно и то же понятие можно определить рядом синонимов, необходимо остановиться на наиболее употребительном. Надо избегать в аннотации лишних слов, которые без ущерба для смысла можно выбросить. Желательно соблюдать такое единство времени и единообразие глагольных форм, не следует начинать с предлога «о».
2. Аннотация не должна повторять сведений, содержащихся в заглавиях, и перефразировать их.
3. Научная терминология, применяемая в аннотации, должна быть общепринятой, соответствовать современному уровню знаний. Приводимые в библиографическом описании малоизвестные и устаревшие термины или, термины, используемые только данным автором, следует пояснять.
4. Рекомендуемый средний объем аннотации 500 печатных знаков.

Соблюдение выше рассмотренных требований, значительно повысит качество обработки документов.

Для специалиста – секретаря, работающего с документами, важно знать, что процесс аннотирования включает в себя следующие основные этапы:

1. анализ текста документа;
2. изучение дополнительных источников;
3. отбор сведений, характеризующих существо данного произведения;
4. литературное оформление и редактирование аннотаций.

Анализ текста произведения. Прежде всего, определяется вид издания (моноиздание, сборник, часть многотомного или выпуск серийного издания). Устанавливается, какому вопросу, теме или области науки посвящено произведение. Обращается внимание на структуру издания, выявляются принципы группировки материала. Анализ формы изложения материала помогает при определении читательского адреса. С этой точки изучают, насколько полно, доступно и наглядно изложены вопросы.

При анализе отмечаются особенности полиграфического исполнения и редакционно-издательского оформления, в частности наличие элементов научно-справочного аппарата. Помимо текста самого произведения секретарь-референт просматривает предисловие, вступительную статью, примечания. Если сведений оказывается недостаточно, следует обратиться к дополнительным источникам.

Изучениедополнительныхисточников: рецензии, критические статьи, критико-библиографические, исторические и историко-литературные работы. Выявляются эти источники с помощью справочных и библиографических изданий.

Отбор сведений, характеризующих данное произведение. При аннотировании произведений, созданных в прошлые эпохи, приводят фактические данные об авторе, характеризуют идейную, научную и художественную ценность его произведений, а также условия, в которых они были написаны. При составлении аннотаций на современные произведения печати секретари-референты должны быть объективными, не должны полагаться только на личные впечатления. Очень распространенным приемом аннотирования является цитирование. В одном случае цитируются слова автора, в другом – действующего лица, в третьем – отзыв ученого, критика, очевидца событий, воспоминания современников.

Литературное оформление и редактирование аннотации. Лаконичность – отличительная черта литературно оформленной аннотации. Задача состоит в том, чтобы объединить разрозненные сведения, при этом выделить наиболее существенное, главное. Например, чтобы привлечь внимание читателей к конкретной книге, в самом начале рекомендательной аннотации сообщают об интересном факте или подчеркнуть значение данного произведения в ряду других, близких по содержанию.

При составлении аннотаций секретари могут воспользоваться формализованными схемами составления аннотаций (см. приложение № 4). Назначение этой формализованной методики заключается в снижении субъективности действий человека, преследующего цель дать характеристику и оценку первичного документа; в повышении качества подготавливаемых вторичных документов и в снижении временных и интеллектуальных затрат на их подготовку.

Последовательное выполнение действий, расписанных в каждом этапе аннотирования при составлении аннотаций, повлияет на качество составляемой аннотации и позволит лучше овладеть общей методикой аннотирования.

Следующий способ аналитического свертывания необходимой для управленческого звена информации является реферирование. **Реферирование** – наиболее значимый процесс в раскрытии содержания документов. Реферирование – процесс мысленной подготовки и письменного изложения читаемого текста, результатом которого является составление вторичного документа - реферата. Несмотря на активное изучение этого процесса специалистами, само понятие «реферат» до сих пор не получило однозначного толкования.

Реферат – краткое точное изложение содержания документа, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата (ГОСТ 7.9 – 95).

Согласно этому ГОСТу реферат выполняют следующие функции:

- дают возможность установить основное содержание документа, определить его релевантность и решить, следует ли обращаться к полному тексту документа;

- предоставляют информацию о документе и устраняют необходимость чтения полного текста документа в случае, если документ представляет для читателя (руководителя) второстепенный интерес;

- используются в традиционных и автоматизированных информационных системах для поиска документа и информации.

Рефераты должны отвечать следующим требованиям:

Текст документа не должен содержать интерпретацию содержания документа, критические замечания и точку зрения автора реферата, а также информацию, которой нет в исходном документе.

Текст реферата должен отличаться лаконичностью, четкостью, убедительностью формулировок, отсутствием второстепенной информации.

Текст реферата начинают фразой, в которой сформулирована главная тема документа. Сведения, содержащиеся в заглавии и библиографическом описании, не должны повторяться в тексте реферата. Следует избегать лишних вводных фраз (Например: «автор статьи рассматривает...»). Исторические справки, если они не составляют основное содержание документа, описание ранее опубликованных работ и общеизвестные положения, в реферате не приводятся.

В тексте следует употреблять синтаксические конструкции, свойственные языку научных и технических документов, избегать сложных грамматических конструкций.

В тексте реферата следует применять стандартную терминологию. В рефератах по общественным наукам допускается использование терминологии исходного документа. Следует избегать употребления малораспространенных терминов или разъяснить их при первом упоминании в тексте. Необходимо соблюдать единство терминологии в пределах реферата.

В тексте реферата следует применять значимые слова из текста исходного документа для обеспечения автоматизированного поиска.

Сокращения и условные обозначения, кроме общеупотребительных в научных и технических текстах, применяют в исключительных случаях или дают их определения при первом употреблении.

Единицы физических величин следует приводить в международной системе СИ по ГОСТ 8.417. Допускается приводить в круглых скобках рядом с величиной в системе СИ значение величины в системе единиц, использованной в исходном документе.

Имена собственные (фамилии, наименования организаций и др.) приводят на языке первоисточника. Допускается транскрипция собственных имен или перевод на язык реферата с добавлением в скобках при первом упоминании собственного имени в оригинальном написании.

Географические названия следует приводить в соответствии с последним изданием «Атласа мира». При отсутствии данного географического названия в «Атласе мира» его приводят в той же форме, что и в исходном документе.

Таблицы, формулы, чертежи, рисунки, схемы, диаграммы включаются только в случае необходимости, если они раскрывают основное содержание документа и позволяют сократить объем реферата.

Объем текста реферата определяется содержанием документа, а также доступностью и языком реферируемого документа. Рекомендуемый средний объем текста реферата 850 печатных знаков.

Реферативное чтение исходного текста подразделяется на ознакомительное, изучающее и собственно реферативное. Оно преследует задачу определить тематику документа, разобраться в содержании и осмыслить его. Во время реферативного анализа текст документа разбивается на отдельные фрагменты. Задачей автора реферата является извлечение информации с нужной степенью полноты из каждого фрагмента. Затем эта информация изучается, выявляется наиболее ценная и определяется способ ее представления в соответствии с целевым назначением реферата. Процедуру реферативного анализа облегчает использование специальных методов реферирования.

Экстрагирование – широко распространенный метод анализа, сущность которого в том, что из текста выбираются предложения, которые лексически и синтаксически полностью переносятся в реферат-экстракт.

Анкетные (поаспектные) методы подразделяются на два вида: адаптивные и позиционные. Качественное их отличие в том, что адаптивное реферирование применяется, как правило, для политематических текстов, позиционное же реферирование оказывается наиболее эффективным для текстов узкотематического, отраслевого характера.

Характерная черта адаптивного реферирования – нестрогая постановка задачи референту. С помощью инструкций и методических рекомендаций указывается, что следует включать и как целесообразно строить изложение в реферате.

В отличие от адаптивного, позиционное реферирование носит более жесткий алгоритмический характер. Путем анализа узкой тематической области выявляются аспекты содержания, определяется строгий порядок их следования и составляется план содержания будущего реферата. Реферирование сводится к заключению соответствующих позиций плана и построению вторичного документа.

Наиболее распространенный способ изложения – перефразирование. Здесь имеет место частичное текстуальное совпадение с исходным текстом. Перефразирование предполагает опущение значительной части сведений из первичного документа и перестройку его смысловой и синтаксической структуры. Перестройка текста достигается за счет операций: замещения (заменяются одни фрагменты текста другими), совмещение (объединяются несколько предложений в одно) и обобщение.

Третий способ изложения – интерпретация. Это самый сложный вид реферативного изложения, который в настоящее время не поддается формализации. При интерпретировании текст первоисточника остается неизменным, поскольку референт оперирует не самим текстом, а его смыслом. Разновидностью интерпретирования рефератов могут служить авторефераты диссертаций, многочисленные тезисы (материалы докладов, научных совещаний и конференций).

Секретари при осуществлении процесса реферирования могут использовать методику формализованного составления рефератов, назначение которой заключается в снижении субъективности действий человека; в повышении качества подготавливаемых вторичных документов и т.д. (см. приложение № 5). Технология формализованного реферирования включает выполнение следующих операций:

Составление библиографического описания первичного документа;

Анализ текста первичного документа;

Синтез текста;

Редактирование извлеченных из текста первичного документа предложений;

Запись и оформление реферата.

Результатом использования формализованной методики реферирования является составление реферата-экстракта – вторичного документа, полученного путем извлечения из текста первичного документа наиболее важных в смысловом отношении предложений, обладающих формальными текстовыми признаками.

Структура реферата-экстракта включает:

Библиографическое описание;

Текст реферата, состоящий из следующих аспектов содержания первичного документа:

целевая установка;

предлагаемый вариант решения (или объект, предмет рассмотрения)

особенности предлагаемого варианта решения;

назначение или область применения предмета рассмотрения;

место исследования;

экспериментальная проверка;

оборудование или технические средства реализации;

результаты;

выводы;

преимущества предлагаемого варианта решения;

рекомендации.

В реферируемом документе могут отсутствовать какие-либо выше перечисленные аспекты, однако последовательность их изложения сохраняется (см. приложение №5).

Знакомство с методами и способами изложения информации повысит качество составляемых секретарями-референтами рефератов на те или иные документы.

Согласно ГОСТу 7.9-95, реферат включает в себя следующие аспекты содержания исходного документа:

предмет, тему, цель работы;

метод или методологию проведения работы;

результаты работы;

область применения результатов;

выводы;

дополнительную информацию.

В последние годы большой интерес специалистов информационных сфер деятельности к реферированию вызван реализацией этого процесса в автоматизированном режиме. Под автоматическим реферированием понимается свертывание исходного текста (кроме индексирования и описания), которое осуществляется алгоритмически, посредством ЭВМ.

В любую систему автоматического реферирования входит два компонента:

Специальный словарь, называемый списком контрольных слов, который хранится в запоминающем устройстве ЭВМ;

Набор правил для объединения слов из списка в фразы и построения предложений.

В процессе реферирования ЭВМ автоматически «обнаруживает» или «отпускает» определенные слова, фразы и предложения. «Обнаруженный» текст представляет собой экстракт, называемый машинным рефератом. Можно выделить пять операций, необходимых для составления машинного реферата:

Чтение документа;

Его анализ;

Применение набора правил для подготовки реферата;

«Составление» реферата;

Воспроизведение реферата в виде текста.

Существующие на сегодняшний день методы автоматического реферирования еще не признаны удовлетворительными из-за громоздкости и сложности применяемого математического аппарата. Наиболее перспективным, по мнению большинства специалистов, считается лингвосемантический метод, совершенствование которого предусматривает использование метода перефразирования текста и изучение роли контекста. Из имеющихся программ автоматического реферирования наиболее интересной является «Либретто». Эта программа реализует автоматическое реферирование документов на русском и английском языках в среде Microsoft Word. «Либретто» составляет связанный реферат документа. Программа имеет два режима работы: собственно реферирование и выделение ключевых слов. В режиме реферирования из текста отбираются предложения, в наибольшей степени, характеризующие его содержание. В режиме выделения ключевых слов производится выборка из текста наиболее информативных слов. Программа выделяет в тексте значимые и незначимые слова, самостоятельные и зависимые предложения, определяет семантический вес предложений и удаляет незначащие фрагменты. Отобранные предложения при необходимости слегка перефразируются. Используются специальные вероятностные модели, машинная морфология русского языка и другие интеллектуальные алгоритмы. На сегодняшний день секретари программы автоматического реферирования практически не используют. Поэтому внедрение такого рода программ реферирования - условие, которое в будущем не только изменит деятельность секретарей, но и повысит качество их работы.

**Обзорная деятельность** является наиболее распространенной формой концептографического обслуживания руководителей необходимой информацией. Эту деятельность сегодня нельзя считать только прерогативой органов научной информации, государственных издательств. Обзорная деятельность – важная профессиональная обязанность секретарей. Знание ими основных теоретических и методологических знаний в области обзорной деятельности можно оценивать как условие повышения качества и эффективности их профессиональной деятельности.

Согласно определениям, представленным в различных источниках информации:

Обзор – это информационное издание, создаваемые путем логической переработки документальной информации в целях получения необходимого выводного знания о состоянии, развитии и возможных путях решения данной проблемы.

Несмотря на существующее многообразие классификаций обзоров, большинство специалистов выделяют три вида обзора: библиографический, реферативный и аналитический.

Библиографический обзор – это такой обзор (универсальный, специальный, индивидуальный), который отражает выводное знание в виде системы документальных источников информации, использование которых позволяет решить соответствующие задачи информационного управления.

Реферативный обзор – это обзор (универсальный, специальный, индивидуальный), который воспроизводит выводные знания в виде системы фактографической информации, необходимые для информационного управления.

Монографический обзор – обзор (универсальный, специальный, индивидуальный), который воспроизводит выводные знания в виде самого информационного решения (концепции, теории), то есть оптимально необходимой обзорной информации.

Процесс составления обзора сугубо индивидуален и зависит от многих факторов – уровня квалификации, знаний и творческих способностей составителя обзора, условий организации работы, наличия и использования материалов (документов-первоисточников), четкого определения целей и задач обзора, тематических, хронологических, географических границ разработки проблемы (темы) и др. Овладение навыками работы над обзором – важный путь оптимизации содержания деятельности секретаря.

Специалисты выделяют следующие этапы подготовки и выпуска обзора:

1 этап – Разработка предмета и рабочего плана обзора.

* 1. Выбор темы, разработка заказа на составление обзора с указанием основных требований и типологических характеристик.
  2. Составление предварительного тематического рубрикатора проблемы, рассматриваемой в обзоре.
  3. Составление предварительного списка литературы.
  4. Составление и согласование с заказчиком рабочего плана обзора.
  5. Установление структуры и объема обзора.

2 этап – Составление обзора.

2.1. Аналитико-синтетическая обработка документальной информации:

2.1.1. Поиск, отбор и систематизация.

2.1.2. Анализ, оценка и синтез.

2.1.3. Обобщение, выводы и рекомендации.

2.1.4. Прогнозы развития (решения).

2.2. Литературное оформление обзора.

2.2.1.Введение.

2.2.2 Основная часть.

2.2.3.Заключение (выводы).

2.3. Разработка справочного аппарата обзора.

2.4. Оформление и сдача заказчику рукописи обзора.

3 этап – Редактирование обзора.

4 этап – Тиражирование и распространение обзора19.

Структура обзора содержит следующие элементы: реферат, вводную часть, аналитическую часть, выводы (обязательные элементы); рекомендации, приложение (факультативные элементы).

В вводной части обзора обосновывается выбор темы с указанием актуальности и значимости вопроса, назначение обзора, временного интервала анализируемого периода, видов использованных источников, тематических границ анализа рассматриваемого вопроса.

Аналитическая часть содержит анализ и его результаты, обобщение и оценку систематизированных сведений; существующие взгляды, концепции, нерешенные вопросы; использованные методы и средства исследования, состояние исследований и разработка; достигнутый научно-технический уровень, организационно-экономическую ситуацию, тенденции развития.

При современном развитии вычислительной техники многие процессы работы над обзорами можно автоматизировать с помощью гипертекстовых систем. В статье В.Н. Чередниченко «Использование гипертекстовой технологии в обзорно-аналитической деятельности», на примере системы Guide показаны возможности гипертекстовой технологии при составлении аналитического обзора.

Как видим, знания и умения в области информационно-аналитической деятельности сегодня значимы в профессиональной деятельности секретарей и являются главным фактором повышения их профессионализма.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Работа секретаря весьма многогранна. На всех рассмотренных выше ступенях сегодня, как показывают результаты анализа литературы, секретари так или иначе, занимаются высоким интеллектуальным трудом, от которого зависит успех фирмы, организации и предприятия.

Секретарь должен уметь выполнять все виды работ: от простейших технических до творческих. Секретарь – это высокообразованный, творчески одаренный, высокопрофессиональный помощник руководителя, которому он всегда доверяет и на которого может полностью положиться при выполнении поручений любой сложности. Согласно данному определению секретарь– прежде всего это помощник руководителя.

Государственные секретари еще в дореволюционной России были образованными и компетентными людьми с развитым чувством долга и ответственности. Зная законы, будучи инициативными и заинтересованными, они, ко всему прочему, были также гибкими и дипломатичными, стараясь использовать любую возможность с тем, чтобы употребить накопленные знания и опыт на благо государства.

Среди других личных качеств, которые нужны современному секретарю можно отметить и такие, как умение быстро вникать в суть событий или явлений: общительный характер и контактность, разумная осторожность в принятии решений, артистизм – качество, которое поможет секретарю преодолеть личные эмоции ради дела, провести на хорошем уровне прием посетителей и т.п. чувство юмора: способность к самостоятельному обучению, расширению кругозора.

Кроме того, следует отметить, что секретарь должен следить за своим внешним видом, соблюдать порядок на своем рабочем месте, уметь пользоваться оргтехникой и соблюдать требования делового этикета.

Информационно-документационное обеспечение - главная составляющая секретарской деятельности.

В ходе работы над дипломным проектом были опрошены секретари всех структурных подразделений ПИК «Идел-Пресс». Целью данного исследования явлюсь желание определить содержание деятельности секретаря как работника, занимающегося организационным и информационным обслуживанием аппарата управления в новых социально-культурных условиях.

Анализ документации, регламентирующий деятельность секретаря и результаты опроса показали, что они в своей деятельности руководствуются: действующим законодательством РФ, уставом ПИК «Идел-Пресс», правилами внутреннего трудового распорядка, положениями о структурных подразделениях организации, приказами (указаниями) руководства организации, нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства и должностными инструкциями.

Анализ результатов опроса показал, что на изменение мнения общественности в оценке роли секретарей в различных профессиональных сферах деятельности повлияли следующие факторы: изменение образа секретаря в положительную сторону в связи с возросшими по отношению к ним требованиями; увеличение объема выполняемых функций и т.д. Требования к профессиональным умениям, знаниям, навыкам со стороны руководителей (проректоров, деканов и т.п.) к секретарям за последние годы значительно расширились и увеличились. Изменения требований к секретарю, связаны со спецификой деятельности руководителя вузовской сферы, который ежедневно занимается интеллектуальным трудом, с расширением сектора специальностей и специализаций в вузе, внедрением компьютерных технологий во все сферы человеческой деятельности.

Анализ деятельности секретарей обследуемого учреждения показал, что условно всех опрашиваемых секретарей можно разбить на две группы:

1 группа – это секретари, занимающиеся большей частью документационным и информационным обеспечением (секретарь руководителя и заместителей);

2 группа - это секретари, занимающиеся обслуживанием как организационным, так и информационным (секретари стенографистки, машинистки и пр.).

Деятельность данных групп очень неоднородна. Это связано с тем, что: во-первых, содержание их работы определяется, прежде всего, уровнем управления; во-вторых, все выше перечисленные профессиональные обязанности, не одинаковые по сложности, требуют различной компетентности и соответствующего уровня подготовки; в-третьих, состав профессиональных функций секретаря всегда определяет руководитель в соответствии с должностной инструкцией.

Результаты исследования показывают, что работа секретаря творческая. Для выполнения на качественном уровне всех профессиональных обязанностей им нужны глубокие аналитические знания в области организации и технологии документационного обеспечения управления.

Для эффективного выполнения всех перечисленных функций в работе секретарей немаловажное значение имеет умение организовать свою работу.

Результаты анализа нашего исследования наглядно подтвердили проявление в современном обществе тенденций усиления информационно - документных функций в деятельности секретаря. Поэтому важным условием совершенствования деятельности данных специалистов выступает регулярное повышение уровня их квалификации, автоматизация технологических процессов документирования и организации работы с документами, рационализация документного и бездокументного обслуживания и т.п.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12. 1993.
2. Гражданский кодекс РФ. Принята Государственной Думой 30.11.1994 №51-ФЗ. Часть первая (в ред. от 21.07.2005) // СЗ РФ. – 1994. - №32. - ст. 3301; 2005.-№30 (ч.2).- ст. 3120.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 30.12. 2001 № 197-ФЗ (в ред. от 09.05. 2005) // СЗ РФ. - 2002. - №1 (Ч.1). ст. 3; 2005.-№19.- ст. 1752.
4. Закон РСФСР от25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» (в ред. от 11.12.2002) // Ведомости СНД И ВС РСФСР. – 1991. - №50. – ст. 1740; 2002. - №50. - ст. 4926.
5. Закон РФ от 21.07.1993 №5485-1 «О государственной тайне» (в ред. от 22.08.2004) // СЗ РФ. – 1997. – 41. – С.8220-8235.
6. Федеральный закон РФ от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // СЗ РФ. – 2006. - №25.
7. Федеральный закон от 044.07.1996 №85-ФЗ «Об участии в международном информационном обмене» (в ред. от 29.06.2004) // СЗ РФ. – 1996. – №28. – ст.3347; 2004. - №27. - ст.2711.
8. Федеральный закон от 10.01.2002 №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» // СЗ РФ. – 2002. - №2. – ст.127.
9. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне // СЗ РФ. – 2004. – 32. – ст.3283.
10. Федеральный закон от 22.10. 2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2004. - №43. – Ст.4169.
11. Федеральный закон от 01.06. 2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» // СЗ РФ. – 2005. - №23. – ст. 2199.
12. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. - М.: ИПК Издательство стандартов. - М., 1998. – 13 с.
13. ГОСТ Р 6.30-2003. «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». - М.: Изд-во стандартов, 2003. – 16 с.
14. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения / Главархив СССР, ВНИИ документоведения и архивного дела. - М., 1991. – 78 с.
15. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 №37 (в ред. от 12.11.2003). – М., 2003.
16. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утв. Росархивом 06.10.2000 (в ред. от 27.10.2003). – М., 2003.
17. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. - М.: Росархив, ВНИИДАД, 2001. – 80 с.

Андреева В.И. Делопроизводство: практ. пособие / В.И. Андреева. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: АЗО «Бизнес-школа»,2000. – 192 с.

1. Андреева В.И. Делопроизводство: Требования к документообороту фирм (на основе ГОСТов РФ) / В.И. Андреева. - 3-е изд., перераб. и доп. - М: Инфра – М, 1996. – 224 с.
2. Андреева В.И. Делопроизводство: Требования к документообороту фирмы (на основе ГОСТов РФ): настол. кн. для секретарей, бухгалтеров, юристов, руководителей / В.И. Андреева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: АО Бизнес-школа «Интел-синтез», 1995. - 222 с.
3. Андреева, В.И. Инструкция по документационному обеспечению деятельности фирмы: практ. пособие для негосударственных структур / В.И. Андреева, С.Н. Батюк. - М.: АО «Технолюкс –2», 1994. – 205 с.

Барсуков М.И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 512с.

1. Веселов П.В. Профессия – секретарь: учеб. пособие / В.П. Веселов. - М.: Информ.-внедрен. центр «Маркетинг», 1996. – 96 с.
2. Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленности / В.П. Веселов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Изд-во стандартов, 1990. – 158 с.

Виноградова Т.В. Из истории канцелярии / Т.В. Виноградова // Секретар. дело. – 1997. - №4. – С.106-108.

Галуцкий Г.М. Управляемость культуры и управление культурными процессами / Г.М. Галуцкий. – М., 1998. – 464 с.

1. Гречихин А.А. Информационные издания. Типология и основные особенности подготовки: (От рукописи – к книге)/ А.А Гречихин, И.Г. Здоров. – М.: Книга,1983. – 320 с.

Демин Ю.М. Секретарское дело. Универсальный справочник / Ю.М. Демин. – М.: Бератор-Пресс, 2003. – 320 с.

Додонова, М.И. Исторический опыт организации секретарской службы в России // Секретар. дело. – 1997. - №1. – С.123.

1. Додонова М.И. Где и чему учат секретарей? / М.И. Додонова // Секретар. дело. - 1997. - № 2. - С.27-33.
2. Зиновьева, Н.Б. Документоведение: учеб.-метод. пособие / Н.Б. Зиновьева. – М.: Профиздат, 2001. – 208 с.
3. «Идел-Пресс»: полиграфически- издательский комплекс. – Казань, 2005. – 100 с.
4. Казаков Е.А. Информационно-аналитическое обеспечение органов власти / Е.А. Казаков // НТИ. Сер.1. – 1992. - № 3/4. – С.67-76.
5. Карцева Л.В. Руководить эффективно: учеб. пособие / Л.В. Карцева. – Казань: ФГОУ, 2003. – 117 с.
6. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учеб. пособие / М.В.Кирсанова, Ю.М.Аксенов. - 2-е изд. - М.: Инфра-М; Новосибирск: НГРАЭиУ, 1998. - 272 с.

Книга секретаря. – СПб.: Питер, 2004. – 512 с.

Конькова А.Ю. Статус канцелярских служащих в пореформенной России 19 века / А.Ю. Конькова // Секретар. дело. – 1997. - №2. – С.123-129.

Конькова А.Ю. Государственные секретари во второй половине 19 века (Е.А. Перетц, А.А. Половцев)/ А.Ю. Конькова // Секретар. дело. – 1997. - №4. – С.99-1106.

Кудряев, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудряев. – М.: ИНФРА-М, 1998.

Кузнецов С.Л. Автоматизация делопроизводства. / С.Л. Кузнецов // Делопроизводство. - 2000. - №1. -С. 35.

1. Кузнецова С.Л. Автоматизированный контроль исполнения – важное условие успешной работы офиса / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. - 1997. - № 1. - С. 73-81.
2. Кузнецова С.Л. Обеспечение сохранности электронных документов / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. - № 1. - С.98-105.
3. Кузнецов, С.Л. Прием и передача документов в автоматизированных системах/ С.Л. Кузнецов // Секретарское дело. - 2000. - №3. - С. 35.
4. Кузнецов С.Л. Программные средства обеспечения сохранности электронных документов / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. - 1998. - № 2. - С.71-76.
5. Кузнецов С.Л. Программные средства обеспечения сохранности электронных документов / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. – 1998. - № 2. - С.71-76.
6. Кузнецов С.Л. Хранение документов в электронной форме / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. - 1997. - № 2. - С.80-89.

Кузнецова Т.В. Секретарь-референт - высокопрофессиональный помощник руководителя / Т.В. Кузнецова //Секретар. дело. – 2004. - №3. – С.4-5.

Кузнецова Т.В. Документооборот и его анализ / Т.В. Кузнецова // Секретар. дело. – 2003. - №3. – С.12-15.

1. Кузнецова Т.В. Место и значение секретаря в структуре управления / Т.В. Кузнецова // Секретар. дело. - 1998. - № 2. - С.4-8.
2. Кузнецова,Т.В. Секретарь-референт: практ. пособие / Т.В. Кузнецова, Г.А. Серова, В.И. Андреева, К.А. Литвинцева. - М.: АО Бизнес-школа «Интел-синтез», 1995. - 512с.
3. Курицкий Б.Я. Организация делопроизводства и управления в офисе / Б.Я. Курицкий. - СПб.: ВНУ – Санкт-Петербург, 1997. - 176с.
4. Кушнаренко Н.Н. Документоведение: учеб. / Н.Н. Кушнаренко.– 2-е изд., перераб. и доп. - К.: Т-во «Знания», КОО, 2000. – 460с.

Ларин М.В. К вопросу о разработке концепции Федерального Закона «О документационном обеспечении управления» / М.В. Ларин // Делопроизводство. – 2001. - №2. – С.3-8.

Литвинцева Н.А. Профессионально важные деловые и личные качества секретаря // Секретар. дело. – 2003. - №3. – С.5-10.

Лысенко Н.А. Документирование управленческой деятельности на предприятии: делопроизводство и корреспонденция: учеб. пособие / Н.А. Лысенко, Б.Ю. Сербиновский, С.Н. Цветкова. – Ростов н/Д: МарТ, 2002. – 272с.

1. Максимович Г.Ю. Применение технологии баз данных в работе секретаря / Г.Ю. Максимович, Л.В. Санкина // Секретар. дело. - № 1. - С.82-87.
2. Максимович Г.Ю. Электронные переводчики /Г.Ю. Максимович, В.И. Берестова // Секретар. дело. - 1998. - № 2. - С.84-89.
3. Мартынова Л.А. Стандарты среднего профессионального образования для специалистов по делопроизводству / Л.А. Мкартынова // Секретар. дело. - 1998.- № 2.- С.107-110.
4. Матвеева Г.В. Потребности общества в секретарях-референтах и требования, предъявляемые к ним / Г.В. Матвеева // Потребности в кадрах социокультурной деятельности: Состояние и перспективы изучения: Материалы Всерос. науч.- метод. конф., Казань, 22 – 23марта / Казан. гос. акад. культуры и искусств. – Казань,2001. - С.71 – 72.
5. Матвеева Г.В. Методика создания опросника «Информационная культура секретаря-референта» / Г.В. Матвеева // Современные проблемы образования и молодежной политики: материалы науч.-практ. и науч.-метод. конф., Казань, 20 апр. 1999г. / Казан. гос. акад. культуры и искусств. – Казань,1999. – С.65-67.
6. Мелюхин И.О. Проблемы развития информационно-аналитических служб органов исполнительной власти / И.О. Мелюхин // Информ. ресурсы России. - 1994. - № 5. - С.6-8.
7. Мелюхин И.О. Состояние информационно-аналитической деятельности в России / И.О. Мелюхин // Информ. ресурсы России. - 1994. - № 2. - С. 2-4.

Надершина М.Д. Вопросы документирования деятельности производственных кооперативов в современном Российском законодательстве/ М.Д. Надершина // Секретар. дело. – 2001. - №4. – С.33-36.

1. Назаренко О.Б. Оформление документов в современных текстовых редакторах / О.Б. Назаренко // Секретар. дело. – 1988. - № 2. - С.77-83.

Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов. – М.. 1990.

Организация работы с документами: учеб. / Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М,2001. – 592с.

Охотский Е.В. Делопроизводство в системе государственной службы: учеб.-практ. пособие / Е.В. Охотский. – М.: РАГС,2000.

1. Рабочая книга социолога // АН СССР. – М.: Изд-во «Наука», 1977. – 511с.
2. Самуэльян Н.А. Настольная книга секретаря-референта: Контакты, деловая корреспонденция, документация на англ. и рус. яз. / Н.А. САмуэльян. - М.: Менеджер, 1995. - 216с.
3. Санкина Л.В. Должностная инструкция секретаря-референта: (Рекомендации по составлению) / Л.В. Санкина // Секретар. дело. - 1997. - № 4. - С.19-24.
4. Санкина Л.В. Должностная инструкция секретаря руководителя / Л.В. Санкина // Секретар. дело. - 1998. - № 2. - С.30.
5. Санкина Л.В. Должностная инструкция секретаря структурного подразделения / Л.В. Санкина // Секретар. дело. - № 1. - С.20-25.
6. Соловьев В.И. Составление и редактирование рефератов. Вопросы теории и практики / В.И. Соловьев. – М.:Книга,1975. – 104 с.
7. Словарь иностранных слов. – 10-е изд., стереотип. – М.: Рус. яз.,1983. –608 с.
8. Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство: практ. пособие по документационному обеспечению деятельности предприятия / М.В. Стенюков. - М.: Приор, 1996. - 144с.
9. Стенюков М.В. Секретарское дело / М.В. Стенюков. - М.: Приор, 2000. - 192с.
10. Тейлор К. Секретарь-референт: Как работать в офисе / Пер. с англ. - М.: Солсистем, 1994. - 171 с.

Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации. – М., 1994. – 146с.

1. Философский энциклопедический словарь / Редкол.: С. С. Аверинцев и др. - 2-е изд. – М.: Сов. энцикл., 1989. – 815 с.
2. Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения: пер. с англ. / Дж. Харрисон. - М.: Экономика, 1985. – 128с.
3. Шамурин Е.И. Методика создания аннотации / Е.И. Шамурин. – М.: Всесоюз. кн. палата,1959. – 230с.
4. Шатина Н.В. Функции секретаря помощника руководителя / Н.В. Шатина // Секретар. дело. - 1997. - № 4. - С.6-11.
5. Швецова-Водка Г.Н. Функции и свойства документа в системе социальных коммуникаций / Г.Н. Швецова-Водка // Книга: исслед. и материалы. – 1994. – Сб.69. - С.37-57.
6. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – Самара: Самарский ун-т, 1995. – 328с.
7. Янковая В.Ф. Терминология документационного обеспечения управления (ГОСТ Р 51141-98.Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения) / В.Ф. Янковая // Делопроизводство. – 1999. - № 1. – С.41- 46.

**Приложение 1**

### 

### Должностная инструкция секретаря руководителя

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОАО

ПИК «Идел-Пресс»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2007 г.**

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**секретаря**

1. Общие положения
   1. Секретарь-референт относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется директором.
   2. Основными задачами секретаря-референта являются организационное и документационное обеспечение деятельности генерального директора.
   3. Секретарь-референт подчиняется непосредственно директору предприятия.
   4. В своей деятельности секретарь-референт руководствуется:

* законодательными актами РФ;
* Уставом предприятия;
* Положением о функциональных службах общества;
* приказами (указаниями) руководства общества;
* нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства.
  1. На должности секретаря-референта человек должен владеть вопросами:
* перспектив развития предприятия, его финансово-хозяйственной деятельности;
* организации работы с документами, составлении документов;
* применение средств вычислительной и организационной техники;
* перевода служебной документации на иностранный язык коммерческого партнера.
* культура труда и служебной этики;
* охрана труда, техники безопасности и противопожарной защиты;
* оказание первичной медицинской помощи.

1. Функции и обязанности

На секретаря-референта возлагаются следующие функции и обязанности:

Информационно-справочное обслуживание по документам.

Методическое руководство и контроль за организацией делопроизводства.

* 1. Обеспечить выполнение машинописных и копировально-множительных работ.
  2. Использовать ПК как средство автоматизации делопроизводства.
  3. Проводить ежегодно отбор документов на хранение или на уничтожение.
  4. Выполнять отдельные поручения руководителя по профилю финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
  5. Вести табель явки сотрудников на работу и передавать табель в бухгалтерию.

1. Права

Секретарь-референт имеет право:

* 1. Запрашивать из функциональных служб необходимые материалы, а также объяснения о причинах задержки выполнения заданий и поручений руководства.
  2. Рассматривать документы и направлять их на исполнение руководителям и специалистам предприятия.
  3. Требовать от исполнителей доработки документов, подготовленных с нарушениями установленных правил их составления и оформления (ГОСТ 6.38. – 96), международных правил оформления документов.
  4. Визировать документы управленческой деятельности в рамках своей компетенции.
  5. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению документационного обеспечения деятельности предприятия, совершенствоваию форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники.
  6. Требовать от руководства нормальных условий выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в деятельности предприятия.
  7. Работать с документами, имеющими гриф «КТ» или «конфиденциально».
  8. Принимать решения в рамках своей компетенции.
  9. Взаимодействовать со всеми службами (сотрудниками) предприятия по вопросам проверки исполнения документов, поручений и представления необходимой информации руководству.

5. Ответственность

Секретарь-референт несет ответственность за:

5.1. Качество документов, представленных на подпись руководству предприятия.

5.2. Небрежное, халатное отношение к своим должностным обязанностям.

### Приложение 2

### 

### Форма опросного листа

Уважаемый секретарь!

Студенты 5-го курса РГГУ факультета «Документоведения и документационного обеспечения управления» проводят исследования с целью изучения деятельности секретаря.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы нашей анкеты.

1.Какую именно секретарскую должность Вы занимаете в данной организации?

- секретарь руководителя

- секретарь-машинистка

- секретарь-стенографистка

2.Как долго Вы работаете в ОАО «ПИК «Идел-Пресс»?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.Какое у Вас образование?

- высшее профессиональное образование

- незаконченное высшее

- среднеспециальное образование

- свой вариант\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Какие факторы изменили Ваше отношение к выполняемой работе?

- изменение содержания деятельности

- условия труда секретарей

- мнение общественности об этой профессии

- изменения выполняемых функций

5. Считаете ли Вы свою работу интересной и требующей творческого подхода?

- да

- нет

6. Какие функции преобладают в деятельности Вашей организации?

- функции документного обслуживания

- функции бездокументного обслуживания

7. Вы повышали свою квалификацию за последние лет?

- нет

-да

8. Если «Да», то каким образом?

- посещали курсы повышения квалификации

- обучались в высшем учебном заведении

- в процессе самообразования

- в ходе работы с другими специалистами, перенимая их опыт работы

9. В какой форме Вы повышали квалификацию?

- лекций

- семинаров

- деловых игр

- свой вариант\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Для качественного документного и бездокументного обслуживания управленческой деятельности вам важны знания (проранжируйте):

* основ делопроизводства (методы создания и оформления документов; организация работы с документами);
* функций, задач, структуры организации, в которой работает опрашиваемый субъект, ее связи по вертикали и горизонтали;
* вычислительной и организационной техники;
* основ проведения различного рода мероприятий;
* основ культуры общения с клиентами, партнерами;
* обеспечение быстрой передачи информации с помощью средств связи (в том числе факс, электронная почта);
* обеспечение работы руководителя;
* составление и оформление документов, в том числе с помощью ПК;
* работа с документами
* организация приема посетителей;

организация рабочего места руководителя, и др.

11. В ходе профессиональной деятельности Вы выполняют следующие обязанности?

* учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству;
* телефонное обслуживание;
* оформление и рассылка организационно-распорядительных документов, писем, заявок, протоколов, телефонограмм, факсов и т.п.;
* организация приема работников и посетителей;
* прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив фирмы;
* техническое обеспечение работы руководителя;
* оформление протоколов, рассылка выписок из них;
* подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, съездам, конференциям, семинарам;
* введение табеля учета рабочего времени;
* стенографирование.

12.Испытываете ли Вы при реализации своих должностных обязанностей необходимость в специальной литературе?

- да

- нет

13. Специальную информацию, необходимую при выполнении своих профессиональных обязанностей, ВЫ находят в:

* общении с коллегами;
* справочных изданиях:

справочниках;

словарях;

энциклопедиях;

* средствах массовой информации;
* периодических изданиях;
* учебно-методических изданиях.

14. Какие виды документов Вам приходится составлять чаще всего?

- организационные документы;

- распорядительные документы;

- информационно-справочные документы.

15. Приходится ли Вам готовить пакет документов по заключению договора с юридическими лицами?

- да

- нет

16. Какими нормативно-методическими документами Вы руководствуетесь в ходе своей профессиональной деятельности?

- уставом организации

- должностной инструкцией

- правилами внутреннего трудового распорядка

- нормативно-распорядительными документами по организации делопроизводства

- положениями о структурных подразделениях организации - правила и нормы охраны труда

Свой вариант ответа

17.Читаете ли Вы специальную периодику ?

- да

- нет

18. Какие периодические издания предпочитаете?

- «Секретарское дело»

-«Секретарь-референт»

-«Делопроизводство»

- «Управление персоналом»

19. Автоматизировано ли Ваше рабочее место?

- да

- частично

- нет

20. Как Вы думаете, что необходимо для совершенствования Вашей работы?

- регулярное повышение квалификации

- автоматизация рабочего места

- автоматизация труда секретаря

- совершенствование законодательной и методической базы профессиональной деятельности секретаря

Большое Вам спасибо за участие в нашем опросе!

### Приложение 3.

### 

### Сводная ведомость результатов исследования

Уважаемый секретарь!

Студенты 5-го курса РГГУ факультета «Документоведения и документационного обеспечения управления» проводят исследования с целью изучения деятельности секретаря.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы нашей анкеты.

1. Какую именно секретарскую должность Вы занимаете в данной организации?

- секретарь руководителя – 40%

- секретарь-машинистка – 30%

- секретарь-стенографистка- 30%

2. Как долго Вы работаете в ОАО «ПИК «Идел-Пресс»?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - до 3 лет – 20%

- от 5 до 10 лет – 50%

- от 10 до 15 лет – 30%

3. Какое у Вас образование?

- высшее профессиональное образование – 80%

- незаконченное высшее – 20%

- среднеспециальное образование

- свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Какие факторы изменили Ваше отношение к выполняемой работе?

- изменение содержания деятельности – 50%

- условия труда секретарей

- мнение общественности об этой профессии – 50%

- изменения выполняемых функций – 40%

5. Считаете ли Вы свою работу интересной и требующей творческого подхода?

- да – 60%

- нет – 40%

6. Какие функции преобладают в деятельности Вашей организации?

- функции документного обслуживания – 90%;

- функции бездокументного обслуживания – 10%

7. Вы повышали свою квалификацию за последние лет?

- нет -30%

- да - 70%

8. Если «Да», то каким образом?

- посещали курсы повышения квалификации – 50%

- обучались в высшем учебном заведении – 20%

- в процессе самообразования – 50%

- в ходе работы с другими специалистами, перенимая их опыт работы – 40%

9. В какой форме Вы повышали квалификацию?

лекций - 50%,

семинаров – 20%

деловых игр - 10 %.

10. Для качественного документного и бездокументного обслуживания управленческой деятельности вам важны знания (проранжируйте):

* основ делопроизводства (методы создания и оформления документов; организация работы с документами) (80%);
* функций, задач, структуры организации, в которой работает опрашиваемый субъект, ее связи по вертикали и горизонтали (60%);
* вычислительной и организационной техники (60%);
* основ проведения различного рода мероприятий(60%);
* основ культуры общения с клиентами, партнерами (60%);
* обеспечение быстрой передачи информации с помощью средств связи (в том числе факс, электронная почта) (70%);
* обеспечение работы руководителя (70%);
* составление и оформление документов, в том числе с помощью ПК (70%);
* работа с документами
* организация приема посетителей (60%);

организация рабочего места руководителя (50%), и др.

11. В ходе профессиональной деятельности ВЫ выполняете следующие обязанности?

* учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству (10 %);
* телефонное обслуживание (90%);
* оформление и рассылка организационно-распорядительных документов, писем, заявок, протоколов, телефонограмм, факсов и т.п. (40%);
* организация приема работников и посетителей (70%%);
* прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив фирмы (70%);
* техническое обеспечение работы руководителя (90%);
* оформление протоколов, рассылка выписок из них (60%);
* подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, съездам, конференциям, семинарам (30%);
* введение табеля учета рабочего времени (90%);
* стенографирование (90%).

12. Испытываете ли Вы при реализации своих должностных обязанностей необходимость в специальной литературе?

- да – 50%

- нет – 50%

13. Специальную информацию, необходимую при выполнении своих профессиональных обязанностей, Вы находят в:

* общении с коллегами (90 %);
* справочных изданиях:

справочниках (90 %);

словарях (60 %);

энциклопедиях (50 %).

* средствах массовой информации (80 %);
* периодических изданиях (80 %);
* учебно-методических изданиях (70%).

14. Какие виды документов Вам приходится составлять чаще всего?

- организационные документы – 20%;

- распорядительные документы – 70%;

- информационно-справочные документы – 80%

15. Приходится ли Вам готовить пакет документов по заключению договора с юридическими лицами?

- да – 60%

- нет – 40%

15.Какими нормативными документами Вы руководствуетесь в ходе своей профессиональной деятельности?

- уставом организации – 100%

- должностной инструкцией – 70%

- правилами внутреннего трудового распорядка – 30%

- нормативно-распорядительными документами по организации делопроизводства – 20%

- положениями о структурных подразделениях организации - правила и нормы охраны труда

16.Читаете ли Вы специальную периодику?

- да – 70%

-нет – 30%

17. Какие периодические издания предпочитаете?

- «Секретарскоедело» - 30%

- «Секретарь-референт» - 40%

- «Делопроизводство» - 50%

- «Управление персоналом»- 30%

- Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18. Автоматизировано ли Ваше рабочее место?

- да

- частично – 70%

- нет – 30%

19. Как Вы думаете, что необходимо для совершенствования Вашей работы?

- регулярное повышение квалификации – 60%;

- автоматизация рабочего места – 90%;

- автоматизация труда секретаря – 50%;

- совершенствование законодательной и методической базы профессиональной деятельности секретаря – 30%

Большое Вам спасибо за участие в нашем опросе!

### Приложение 4

### 

### Схема формализованного составления аннотаций

Схема справочной аннотации

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование аспекта | Маркер |
| 1. Сведения об авторе | Автор монографии - ...  Монография известного отечественного авиационного конструктора ... посвящена ... |
| 1.1 Профессия | Авторы учебника - высококвалифицированные специалисты в области ... |
| 1.2 Ученая степень, звание | Академик ... посвятил свою монографию ...  Автор, доктор технических наук, профессор ...  Монография лауреата Нобелевской премии ... включает ... |
| 1.3 Национальность или указание принадлежности автора к стране | Автор, известный французский математик ...  Книга видного американского социолога ... посвящается ...  Труды ..., родившегося в России и эмигрировавшего в США, ... заложили основу нового научного направления - ... |
| 2. Форма (жанр) аннотируемого документа + Предмет рассмотрения или тема документа | Издание (Монография, статья, учебник практикум, словарь, руководство и т.п.) посвящено (представляет собой, содержит, дает представление и .т.п.) В аналогию вошли работы по проблемам ... Сборник включает статьи, посвященные ... В справочнике нашли освещенные вопросы ... |
| 3. Время исследования | Хронологические рамки исследования - ...  Анализируемая работа содержит сведения о ... за период... |
| 4. Место исследования | Описывается способ..., разработанный в Московском НИИ радиологии ... Рассматривается технология..., созданная в Дальневосточном институте ... |
| 5. Характер подачи материала | В монографии всесторонне анализируется ...  Сборник итог комплексного исследования |
| 5.1 Систематическое изложение | Обосновывается и раскрывается сущность проблемы. |
| 5.2 Постановка проблемы | Рассматривается (обсуждается, ставится, дискутируется ... и т.п.) проблема ... |
| 5.3 Описание методики | Описан принципиально новый метод ...  Рассматривается метод ... |
| 5.4 Сведения о фактическом материале, положенном в основу исследования. | На обширном фактическом материале ... показывается...  Книга основана на фактических данных... Факты, собранные и проанализированные автором, характеризуют ... |
| 5.5 Обобщение данных по различным источникам | Анализируются реальные события ... В монографии обобщен научный материал ... Приводятся результаты коллективного изучения и обобщения ... Обобщаются ранее не систематизированные данные по ... |
| 5.6 Рекомендации практического характера | Даются рекомендации по ... Описываются рекомендации по практическому применению...  На практике рекомендуется ... |
| 5.7 Отличительная особенность, новизна излагаемого материала | Принципиальное отличие подхода..., который отстаивает автор, заключается в... Впервые вводится в научный оборот... Сборник посвящен малоизученной проблеме... В монографии впервые представлен... |
| 1. Причины пере -   издания и отличительные особенности данного издания | Третье издание... включает новые разделы по...  В переиздании... заново написаны главы о..., изменена структура... Новое издание отличается от предыдущего... В отличии от ..., в состав нового издания вошли ... |
| 7.Характеристика справочного аппарата издания | Издание снабжено... (вступительной статьей академика..., предметным и именным указателями...) В состав справочного аппарата монографии вошли: Пользование пособием облегчает справочный аппарат, включающий...  Монография сопровождается списком литературы, включающим... названий |
| 8. Читательский адрес и целевое назначение | Книга адресуется (рассчитана, предназначена для..., представляет интерес для, может быть использована, будет полезна, может быть рекомендована...) |

**Схема рекомендательной аннотации**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование аспекта | Маркер |
| 1.Сведение об авторе | Автор романа - ... |
| 1.1 Даты жизни и деятельности | Татищев В.Н. (1686-1750). Русский историк |
| 1.2 Национальность или указание о принадлежности автора к стране | Имя французского поэта... широко известного отечественному читателю... .  Хорхе Луис Борхес (1899-1986) - аргентинский поэт, прозаик, переводчик.  Герман Гессе (1877-1962) - крупнейший немецко - шведский писатель первой половины ХХ века. |
| 1.3 Раскрытие псевдонима | М. Твен (настоящее имя - Сэмюэл Клеменс)...  Подлинное имя современного французского прозаика  Анри Труайя - Левон Тарасян... |
| 1.4 Профессия | Автор очерков - известный полярный исследователь, неутомимый путешественник...  До прихода в литературу автор успел поработать и..., и... |
| 1.5 Период, к которому относится творчество автора | Идейные убеждения... складывались под влиянием...  Творчество... относится к эпохе ... оно пронизано идеей...  Творчество... неразрывно связано с периодом, получившим название.... |
| 2. Краткая характеристика творчества автора |  |
| 2.1 Основные направления творчества, проблематика произведений | Ведущая (основная, генеральная) тема творчества - ...  В основном ... пишет о ...  Излюбленная тема... - ...  Творчество... посвящено... |
| 2.2 Упоминание о наиболее известных произведениях автора | В новой повести... продолжает ту линию своего творчества, которая обозначена его широко известными романами - «...»  Имя ... известного любителя поэзии по таким сборникам, как «...» |
| 2.3 Место автора в формировании определенного жанра или направления литературы | Юджин О Нил, зачинатель американской драмы ХХ века, ... С именем Р. Брэдбери неразрывно связано развитие жанра научной фантастики. |
| 2.4 Сведения о присужденных автору премиях и званиях | Повесть (роман, сценарий) удостоена (отмечена, получила и т.п.) премии...  Роман лауреата крупнейшей британкой литературой премии «Букер» за ... год, посвящается... |
| 3. Характеристика аннотируемого произведения |  |
| 3.1 Литературная форма (жанр произведения) | Роман (повесть, рассказ, новелла, поэма очерк, эссе и т.д.) повествует (посвящен, рассказывает) о...  Приключенческая (документальная, историческая, научно-фантастическая, юмористическая) повесть связана с... (посвящена, рассказывает о ...) |
| 3.2 Состав издания | Книга ... продолжает серию ...  Книга включает дневниковые записи, письма, путевые очерки ...  В книгу вошли повесть «...» и рассказы «...» |
| 3.3 Тема произведения в художественных произведениях; в научно - популярных изданиях; в детской литературе | Главная тема повести (романа, рассказов) - ...  Роман посвящен ...  Повесть и рассказы... объединяет тема  На страницах книги читатель встретится с ... (побывает в ..., увидит ..., узнает ... отправится...)  Автор приглашает читателя увидеть ... (удивится..., задуматься над..., внимательно посмотреть на ...)  Знакомясь с этой книгой, юный читатель узнает о том, каков (что, где, когда, сколько, зачем, почему, отчего...)...  ... - вот далеко не полный перечень вопросов, на которые можно найти ответы в этой увлекательной книге. |
| 3.4 Место и время действия | Действие повести происходит в ... во время...  События романа разворачиваются в ... в годы  Время действия повести - ... |
| 3.5 Характеристика действующих лиц | Главные персонажи романа - ...  Герой повести ... обладает... |
| 3.6 Цитаты | «...» - этими словами главного героя можно выразить основную идею романа.  «...» - так определяет суть основного конфликта своего романа автор. |
| 4. Оценка анализируемого произведения | Книга получила высокую оценку прессы и читателей. |
| 4.1 Отличительные особенности издания | Настоящее издание широко известного романа ... включает новую часть ...  Подобное издание предпринимается впервые ...  Большинство новелл публикуются на русском языке впервые |
| 4.2 Фактический материал, лежащий в основе произведения, личное участие автора в описываемых событиях | Повесть автобиографична ...  В книге использованы личные наблюдения автора..., много лет проработавшего в ...  Судьба героя повести во многом повторяет судьбу автора... |
| 4.3 Историческая, общественная и художественная ценность аннотируемого произведения | Повесть ... стала одной из самых значительных произведений советской литературы 20 годов...  В аналогию вошли лучшие повести ..., созданные в период с ... по... |
| 4.4 Сведения о популярности аннотируемого документа | Повесть широко известна и была экранизирована.  Роман за короткий срок трижды переиздавался, он является значительным событием в современной литературе. |
| 4.5 Сведения о возникших вокруг произведения дискуссиях | Повесть вызвала много горячих споров...  Роман ... вызвал оживленную дискуссию на страницах журналов ... |
| 4.6 Оценка произведения классиками литературы, выдающимися деятелями науки и искусства | Роман получил высокую оценку ... «...»  ... дал высокую оценку роману, считая, что |
| 5. Стилистические особенности аннотируемого произведения | Характерные особенности писательского почерка .. проявляются ...  Литературную манеру ... отличают... |
| 5.1 Художественная литература | Поэтичность, эмоциональность, романтическая окрыленность - отличительные черты художественного стиля |
| 5.2 Научно - популярная литература | Книга написана (живо и эмоционально, в живой публицистической манере) увлекательно (простым и доступным языком, ярко и увлекательно, в полемическом духе...)... |
| 6. Характеристика художественно - полиграфического и редакционно - издательского оформления | Книга прекрасно иллюстрирована  Издание подарочное ... |
| 6.1 Качество и количество иллюстраций | Издание иллюстрировано 120 тоновыми и цветными иллюстрациями. Многочисленные карты, оригинальные рисунки, фотоснимки обогащают содержание книги. Книга оформлена художниками Палеха, лауреатами премии ...  Мастерски выполнены художником ... иллюстрации прекрасно дополняет текст |
| 7. Читательский адрес |  |
| 7.1 Целевое назначение | Цель книги - раскрыть..., сформировать..., дать представление о..., углубить знания о ...  Книга может быть полезна для расширения кругозора ..., повышения квалификации, как справочное пособие по ... |
| 7.2 Читательское назначение | Книга рассчитана на (предназначена для..., адресована ..., будет с интересом прочитана..., обращена к тем, кто ..., заинтересует ..., может быть рекомендована ...) студентов (младших школьников, руководителей предприятий, специалистов в области ...) |

### **Приложение 5**

### 

### Схема формализованного составления реферата «АСПЕКТ - МАРКЕР»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование аспекта | Маркер |
| СЕМАНТИЧЕСКИЙ БЛОК - «ВВЕДЕНИЕ» | |
| Актуальность проблемы | Оной из актуальных проблем... в настоящее время является...  Огромную важность приобретают вопросы...  Особое значение приобретает вопрос...  Социальная значимость темы определяется...  Среди проблем, связанных с ... пристальное внимание исследователей в последние годы привлекает вопрос о ...  В связи с... большое значение приобрела проблема... |
| Известный вариант решения | Известно, что ...  Известны способы ...  Широкое применение получили ...  Проблеме ... посвящено значительное число публикаций (1-15)  Вопросу... отводится большое место в работах (5-9)  В последние годы данной проблеме уделялось большое внимание в таких работах, как (14-18)  Освещение проблемы ... нашло отражение в монографиях (9-11); в ряде статей (12-18); диссертаций (3-5). |
| Достоинства известного варианта решения | Предложенный в (19) метод выгодно отличается от ..., позволяя повысить..., улучшить..., устранить...  Предложенный в (19) метод выгодно отличается от ..., позволяя повысить ..., улучшить ...  К числу достоинств описанного в монографии (7) подхода следует отнести ...  Преимуществом предложенного В.П. Дубовиным (9) способа является ...  Концепция ..., сформированная коллективом авторов монографии (3), позволяет ..., открывает возможности ... |
| Недостатки известного варианта решения | Недостатком известных способов ... является ...  Использование ... связано с серьезными трудностями  Высокая трудоемкость ... не позволяет ..., не дает возможности  Однако, не смотря на ... существуют препятствия ...  На ряду с достоинствами, предложенный авторами работы (8) подход обладает следующими недостатками ...  Тем не менее, предлагаемое в (4) решения не позволяет ..., не дает возможность ...  Однако подход к решению вопроса о ..., описанный в (11), не дает ответа на ..., неоправданно сужает возможности ...  Предложенный в (17) способ ... ограничивает ..., отрицательно сказывается на |
| Целевая установка | Цель настоящей статьи ...  Целью настоящей публикации является ...  Цель данной работы состоит в  В задачу данной публикации входит ...  Настоящая работа имеет целью ...  К числу основных задач исследования относятся ...  Основная задача монографии - ... |
| СЕМАНТИЧЕСКИЙ БЛОК 2 - «ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ» | |
| Описание предлагаемого варианта решения или предмета рассмотрения | Предлагаемая ... форма ... базируется на ...  Предлагается такой метод ..., при котором ...  Ниже предлагается один из методов ...  Предлагаемый подход ... основан на ... |
| Особенность (новизна) предлагаемого варианта решения | Особенность предлагаемого способа... состоит в ...  Особенностью ... является ...  Отличительная черта предлагаемого нами метода ... состоит в ...  Характерным признаком, отличающим наш способ ..., является ...  Новизна ... проявляется в...  Принципиальное отличие и новизна предложенной нами модели заключается в ... |
| Назначения предмета рассмотрения | ... используются для ...  ... предназначен для ...  ... служит для ...  ... может быть использован в качестве ...  ... возможно его использование как ... |
| Место исследования | В МГУ разработан  Сотрудниками ВИНИТИ предложен ...  В КемГИИиК ведется исследование  На базе школы - гимназии № 32 г. Новокузнецка проведен ... |
| Технические средства, оборудования | Система реализована на ЭВМ ...  В ходе исследования использовалась следующая аппаратура ...  Технической базой системы послужила сеть ЭВМ ...  Для ... применялось оборудование, включавшее ...  С целью ... был использован аппарат ... |
| Метод исследования | В данной работе используется метод  Исследование предполагало комплексное использование таких методов, как...  Для ... использовалось интервью ...  Сочетание наблюдения и тестирования позволило ...  Применение таких методов, как ... дало возможность ...  В состав методов, обеспечивших проведение данной НИР, входили ...  ... применялась методика ...  ... метод основан на ... |
| Экспериментальная проверка | Эксперимент показал, что ...  Эксперимент проводился в ...  Цель эксперимента - ...  Наши эксперименты доказали, что ...  Опытным путем доказано ...  Опыты подтвердили, что ...  Испытания проводились ...  Серия испытаний позволила установить ... |
| Примеры | Например ...  Рассмотрим на примере ...  Приведем пример ...  Обратимся к примеру ...  Этот пример подтверждает, что ...  Данный пример дает основание говорить ... |
| Математический аппарат | Воспользуемся формулой ... (наличие математических символов)  Расчеты показывают, что ...  Исходя из формулы ... |
| Наглядное направление информации | См. рис. №  См. таб., график, схему ...  на рис. 1 наглядно видно  Данные, приведены в таблице 6, позволяют утверждать, что...  График демонстрирует зависимость ...  На схеме наглядно отражена ... |
| СЕМАНТИЧЕСКИЙ БЛОК 3 - «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» | |
| Результаты | Результаты показали следующее  Результаты ... оказались следующие ...  Из полученных результатов видно, что ...  Основные результаты исследования заключаются в следующем ...  Главным результатом проведенного анализа следует считать ...  Полученные результаты ... позволяют утверждать, что ... |
| Выводы | итак, можно сделать вывод, что ...  Проведенные исследования позволяют сделать вывод о ...  Итак, подводя итоги, можно констатировать следующее: ...  В заключении отметим, что ...  Резюмируя предшествующие рассуждения, можно сказать ...  Подводя итоги нашего анализа, следует отметить ...  Из всего сказанного следует вывод о ...  Таким образом, можно сделать вывод ...  Следовательно мы приходим к выводу ...  ... работа позволяет сделать вывод, что ... |
| Преимущества предложенного варианта решения | Этот способ имеет то преимущество, что..  следовательно, преимущества состоят в ...  Анализ показал преимущества метода ...  Предлагаемый способ позволяет повысить ..., ускорить ..., снизить... |
| Рекомендации | Система может быть рекомендована для ...  Как ..., так и ... могло бы быть рекомендовано для ...  ... может найти применение для... |