МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

ХАНТЫМАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет управления

Кафедра менеджмента

КУРСОВАЯ РАБОТА

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И СЕКРЕТАРЯ

Исполнитель:

студентка группы

Код специальности:

Научный руководитель:

Сургут 2010

Содержание

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты взаимодействия руководителя и секретаря

1.1 Сущность работы руководителя предприятия

1.2 Функции секретаря руководителя предприятия в современных условиях хозяйствования

1.3 Механизм взаимодействия руководителя и секретаря

Глава 2. Особенности взаимодействия руководителя и секретаря в судебной практике

2.1 Принципы взаимодействия руководителя и секретаря

2.2 Совершенствование взаимодействия руководителя и секретаря

Список литературы

## Введение

Труд в любой отрасли, на любом уровне, имеет комплексный характер. В нем сочетаются особенности труда высококвалифицированного специалиста, организатора, способного правильно и всесторонне оценивать складывающуюся обстановку, разрабатывать и приносить правильные управленческие решения с учетом психологических, социальных и других факторов. Все это определяет и комплексный характер профессии, и специфику деятельности, и социально-психологические особенности труда руководителя.

Умение руководить современными предприятиями, организациями, учреждениями означает умение обучать и воспитывать подчиненных, развивать их инициативу, правильно организовывать отношения в коллективах, создавать заинтересованность в эффективной деятельности коллектива.

Также не мало важно для руководителя, его взаимоотношение с подчиненными, а в большей степени с его личным секретарем, так как секретарь руководителя является одним из его главных помощников. Если обязанности секретаря в организации выполняет не вполне компетентный человек, который рассматривает свою работу только как рутинный процесс “перекладывания бумажек с места на место" или поступающий по принципу “чего изволите", то вероятно, что статус секретаря в такой организации будет невысоким. Если же секретарь является настоящим профессионалом своего дела, понимающим, что он уже давно не относится к числу “вспомогательных служб" в компании, а формирует и осуществляет сложный технологический процесс документационного (т.е. информационного) обеспечения системы управления, то и статус такого работника не может быть низким по самой своей сути. Квалифицированный секретарь позволяет руководителю сберегать до 40% его рабочего времени, что очень важно для руководителя. Кроме того, хороший секретарь, образно говоря, является правой рукой своего руководителя. В этом случае вопрос о статусе вообще во многом утрачивает свою актуальность. Как только в России начали бурно развиваться коммерческие структуры, сильно возрос спрос на секретарей, так как ни один даже самый маленький офис не может обходиться без секретаря или без человека, выполняющего данные функции. Сейчас эта профессия переживает свой качественный и количественный скачок. Сегодня востребованы не только простые секретари, но и специалисты ряда других профессий, появившихся из функций секретарей - помощники руководителей, заведующие канцеляриями, референты, офис-менеджеры, делопроизводители и т.д.

В настоящее время ни один руководитель не может обойтись без личного секретаря, потому что, без личного **секретаря**, как бы ни называлась его должность в штатном расписании, организацию неизбежно ждет "торможение" всех возможных процессов. Помимо этого руководители желают видеть возле себя инициативных людей, способных принимать самостоятельные решения, не дожидаясь указания свыше. Не стоит забывать также и о таких качествах, как пунктуальность, вежливость, корректность, тактичность, доброжелательность и, разумеется, стрессоустойчивость.

Исходя из вышесказанного, можно поставить цель курсовой работы: определение механизма взаимодействия руководителя и секретаря предприятия.

Для достижения цели ставились следующие задачи:

Изучить основные понятия, сущность и функции руководителя и секретаря.

Рассмотреть механизм взаимодействия руководителя и секретаря.

Исследовать механизм и предложить методы совершенствования взаимодействия руководителя и секретаря.

Объектом работы является - взаимодействие руководителя и его секретаря.

Предметом работы является - механизм взаимодействия руководителя и секретаря.

В качестве методических исследований были использованы труды отечественных и зарубежных авторов (А.П. Егошин, С.Д. Резник, М.А. Чернышев, И. Литвак, В.Б. Бычин и другие).

Структура исследования:

В I главе, которая носит теоретический характер раскрывается понятие руководителя и секретаря, раскрываются их основные функции и рассматривается механизм их взаимодействия.

Во II главе, которая носит практический характер представлено исследование взаимодействия руководителя и секретаря на предприятии, предложены методы решения проблем связанных с взаимодействием руководителя и секретаря.

## Глава 1. Теоретические аспекты взаимодействия руководителя и секретаря

## 1.1 Сущность работы руководителя предприятия

Руководитель организации - физическое лицо, которое в соответствии с законом или учредительными документами организации осуществляет руководство этой организацией, в том числе выполняет функции ее единоличного исполнительного органа. [2., с 7]

Руководитель, как особый вид работников, является важной составной частью коллектива. Коллектив только тогда достигнет цели, если все будут работать в духе сотрудничества и взаимопонимания. Но когда руководитель не может правильно организовать работу, то все усилия остальных членов коллектива будут напрасны. Цель работы руководителя - выработать направление развития и правильно организовать работу.

Содержание труда руководителя характеризуется значительным разнообразием, многосложностью выполняемых функций. [19.]

В соответствии с современными представлениями суть работы руководителя сводится к выполнению ряда функций, среди которых экономисты выделяют:

Стратегическую, заключающуюся в постановке целей организации, разработке стратегии и планировании.

Экспертно-инновационную, в процессе ее реализации руководитель направляет процесс разработки и внедрения новых видов продукции и услуг, создает условия для организационных преобразований, консультирует подчиненных.

Административную, объединяющую целый ряд подфункций:

контрольную (оценка результатов деятельности, проведение ее необходимой корректировки);

организационную (распределение полномочий, задач, ресурсов, инструктирование и др.);

направляющую (координация работы исполнителей);

кадровую (подбор, расстановка, развитие персонала);

стимулирующую (убеждение и вдохновение работников, их поощрение и наказание).

Коммуникационную, сводящуюся к налаживанию внутренних и внешних связей, проведению совещаний, переговоров, приему посетителей, ответам на письма и телефонные звонки, распространению информации, представительству.

Социальную, выполняя которую руководитель создает в организации благоприятный морально-психологический климат, поддерживает существующие нормы поведения и формирует новые. Появление этой функции, обусловлено растущей ролью человеческого фактора в жизни организации.

Таким образом, руководителя сегодня можно рассматривать в трех основных аспектах: профессионал - автор решений, стратегии, планов; организатор - создатель условий деятельности исполнителей, осуществляющих их на практике; начальник, предписывающий подчиненным необходимые действия, которые не обязаны выполнять.

По мнению известного американского специалиста в области менеджмента Г. Минцберга, в рамках своей повседневной деятельности руководитель реализует сегодня следующие группы управленческих функций:

межличностные ("главный менеджер", являющийся символом власти; "лидер", увлекающий сотрудников на достижение целей; "связующее звено" в команде управленцев);

информационные ("приемник", концентрирующий информацию; ее "распространитель" среди подчиненных; "представитель", передающий информацию во внешний мир);

решающие ("предприниматель", планирующий и начинающий изменения в организации; "ликвидатор нарушений", корректирующий деятельность в нестандартных ситуациях; "распределитель ресурсов" и посредник, "ведущий переговоры").

Как должностное лицо руководитель обладает определенными правами и обязанностями. Официальные обязанности бывают: общими (определяются конституцией); специальными (возложенными, например, собственником, высшим руководством и др.); служебными (вытекающими из совокупности функций данной должности). Помимо официальных прав и обязанностей, закрепленных документально, руководители имеют и неофициальные, например такие, как придерживаться заведенного в организации порядка; уважительно относиться к подчиненным и коллегам, их работе; не перекладывать на других свои обязанности, но и не выполнять чужие; не замалчивать достижения подчиненных и не приписывать себе их успехи; самокритично относиться к себе, интересоваться мнением других о своей работе и поведении; заботиться о личных интересах и проблемах подчиненных и коллег, оказывать им при необходимости всестороннюю помощь; не допускать фаворитизма. Все это очень важно, поскольку не только подчиненные зависят от руководителя, но и сам он во многом зависит от них, от их знаний, умения работать, готовности исполнять его распоряжения и неофициальные просьбы. [11. с 280]

Руководитель как было отмечено выше - особый работник в организации и поэтому ему присуще некоторые особенности, которые отличают его от других членов коллектива. Можно выделить следующие особенности:

1. Руководители непосредственно не связаны с созданием материальных ценностей, хотя активно участвуют в организации производства;

2. Работа руководителя в основном умственная;

3. Не лимитированность работы руководителя;

4. Повышенные нервно-психические усилия руководителя связанные с управлением людьми и принятием ответственных решений;

5. Труд руководителей не подается количественному учету;

6. Необходимость принятия большого количества решений за короткий период;

7. Если рабочий в течении своей рабочей смены выполняет, в основном, несколько операций, то руководитель в течение своего рабочего дня выполняет множество всевозможных операций;

8. Работа руководителя в основном не имеет четкого завершения.

Все перечисленные выше особенности необходимо учитывать при организации труда руководителя и рассматривать их все вместе и взаимосвязано друг с другом. Как было отмечено выше, что рабочий день руководителя не лимитирован и разнообразен, можно представить его в общем виде, и сказать, что руководитель в течение своего рабочего дня выполняет следующие виды работ (по данным разных источников):

1. Запланированные заседания, встречи - 60 - 65%;

2. Разговоры по телефону - 3 - 6%;

3. Работа с документами - 17 - 22%;

4. Поездки, осмотры - 3 - 7%;

5. Незапланированные встречи - 7%;

6. Отдых - 2%;

7. Потери времени - 2%.

Приведенные выше данные характеризуют общую ситуацию и варьируют в зависимости от особенности труда. Руководитель или исследователь, занимаясь анализом трудового процесса, должен учитывать особенности своей организации. Для всестороннего и полного анализа затрат рабочего времени необходимо проводить постоянную работу по учету затрат. [9. с 416]

Таким образом, труд руководителя многофункционален и носит комплексный характер. Руководителю далеко не достаточно знаний в области техники, технологии и экономики. Руководитель обязан в совершенстве овладеть еще искусством управления людьми, уметь воспитывать подчиненных, решать социальные и экономические задачи, стоящие перед коллективом.

## 1.2 Функции секретаря руководителя предприятия в современных условиях хозяйствования

Секретари появились в Древнем Риме в качестве хранителей чужих секретов. Потом из секретарей выделились нотариусы. А сами секретари из доверенных лиц королей, царей, герцогов и пэров постепенно превратились в делопроизводителей. Традиционно в роли секретарей выступали мужчины. И только в конце 18 века появились женщины-секретари.

Секретарь - обслуживающая профессия, его основная задача заключается в том, чтобы обеспечить руководителю условия для выполнения его основных обязанностей. Секретарь должен разгрузить руководителя, помочь в распределении его важнейшего ресурса - времени. Ведь упущенное время нельзя вернуть или возместить. Но секретарь должен помочь руководителю эффективно использовать его рабочий день. Поэтому, задачи секретаря, неотделимы от задач его руководителя. Секретарь обязан, и может максимально разгрузить руководителя от подготовительных, технических и отдельных видов текущей организационной работы, высвободить его время, для творческой деятельности, существенно облегчить его управленческую работу.

Секретарь - это лицо фирмы. Он первый, с кем сталкивается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день руководитель, первый, кто отвечает на телефонные звонки. От поведения секретаря во многом зависит не только престиж фирмы, в которой он трудится, но подчас и успех партнеров и клиентов фирмы. Секретарь должен быть всегда в “форме": тщательно и продуманно одет, опрятен, готов быстро и квалифицированно выполнить данные ему поручения; уметь спокойно, без растерянности, резкости, суеты и с достоинством решать вопросы в рамках своей компетенции. Ему необходим дар чувствовать “нюансы" дела, что позволяет свободно выходить из трудных ситуаций, в частности, не видеть и не слышать того, чего не следует видеть или слышать. Секретарь всегда на виду и в курсе многих дел: ведет работу с документами, участвует в проведении деловых встреч и переговоров, отвечает на телефонный звонок и сам делает распоряжение по поручению руководства, осуществляет запись посетителей на прием. Но иногда приходится делать и разовые поручения, например, передачу денег, междугородний телефонный разговор, посещение больного сослуживца и так далее. Через секретаря осуществляется связь руководителя с подчиненными и внешним миром. Способность ориентироваться в сложном многообразном потоке информации, правильно, четко и оперативно классифицировать ее часто определяет оперативность работы отделов и даже всего учреждения. [9. с 416-421]

В работе секретаря важную роль играет профессиональная базовая подготовка, включающая как высокий уровень общего образования, так и специфические знания, которые могут быть определены в соответствии с основными функциями секретаря. Это например такие знания, как: знания необходимые для эффективного участия в информационно-документарном обеспечении фирмы и непосредственно руководителя (владение такими техническими средствами, как персональный компьютер, телефон, факс, ксерокс); знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями; знаниями правовых актов и приложений, регламентирующих работу фирмы и ее сотрудников; знания, требующиеся для коммуникативного обеспечения работы фирмы и ее администрации; они необходимы секретарю при подготовке совещаний и приеме посетителей, при деловой переписке и деловых переговорах, при планировании своего рабочего дня и обслуживании сотрудников фирмы.

Чтобы отвечать современным требованиям, секретарь должен обладать следующими качествами: иметь профессиональный имидж; хорошо владеть речью и письмом; обладать хорошей памятью; хорошо ориентироваться во времени; содержать в порядке документацию, быстро находить необходимые бумаги; уметь красиво оформлять отчеты, вести деловую переписку руководителя; осваивать разработки новейших компьютерных программ для офиса; быть энергичным, проявлять инициативу; быстро находить взаимопонимание с коллегами и клиентами; поддерживать эффективную работу офиса в отсутствии шефа; контролировать финансы офиса; быть осмотрительным в конфиденциальных, щекотливых вопросах фирмы.

Специфика и сложность работы секретаря связана с тем, что она всегда на виду, в центре общения с руководством, коллегами, клиентами. Он как бы множеством ниточек связывает различные подразделения фирмы, находится в центре внутренних проблем и ее внешних контактов. Поэтому роль секретаря в ритмичном эффективном функционировании фирмы, в создании психологического климата в коллективе чрезвычайно важна и не заменима.

Без особого рода знаний, умений и навыков секретарю не справится со своими обязанностями. А в обязанности входит: учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству; оформление (в том числе печатание) и рассылка распределительных документов, писем, телеграмм, телефонограмм, факсов, и т.п.; подготовка по указанию руководителя и согласование со структурными подразделениями проектов отдельных приказов, справок, писем, командировочных удостоверений и других документов; оформление протоколов рассылок выписок из них; анализ справок и докладов структурных подразделений с заключениями и предложениями по ним; подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, конференциям, семинарам и съездам; прием и регистрация заявлений, предложений и жалоб от граждан; организация приемов 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.

Кроме работы с документами в обязанности секретаря включаются функции по бездокументарному обслуживанию. В частности: техническое обеспечение работы руководителя; подготовка и организация материально-технического обеспечения заседаний, совещаний; организация приема работников и посетителей; телефонное обслуживание; подготовка командировок; организация презентаций и специальных приемов гостей; стенографирование; контроль за праздничными и юбилейными датами; обработка почты; машинописные работы; сбор деловой информации и ее реферирование по заданию директора; сбор материалов для докладов и речей руководителя; ведение табеля учета рабочего времени и т.д. Перечисленные служебные обязанности могут быть ограничены и дополнены другими. Но и приведенный перечень дает представление о специфике секретарской работы, в связи с чем, уместно рассмотреть главные аспекты профессиональной деятельности и культуры труда секретаря.

Работа секретаря отличается быстро меняющейся ситуацией, разнообразием выполняемых задач и потребностью их оперативного решения, необходимостью часто вести параллельно несколько видов работ, многообразием контактов. Поэтому к секретарю предъявляется ряд требований, которые можно разделить на требования к деловым и личностным качествам. В этом случае выручает умение слушать, правильно понимать, запоминать задания. Оценивать и принимать быстрые и верные решения. Следует учесть, что не все руководители умеют рационально планировать свое рабочее время. Помочь руководителю в этом - задача секретаря. Необходимо последовательно, но не навязчиво воспитывать потребность в планировании времени. Желательно вместе с руководителем ежедневно уточнять намеченные мероприятия на следующий день. Делать это можно во время утреннего доклада о текущих делах и корреспонденции или во время вечернего доклада. Секретарь должен в учетных формах отметить и сообщить посетителю время посещения. Время обеденного перерыва у секретаря и руководителя не должно совпадать.

Одна из главных задач секретаря - будь чутким посредником между руководителем и подчиненными. Он должен приложить максимум усилий для создания благоприятной обстановки и деловых отношений с другими сотрудниками. Зная режим и характер работы руководителя, секретарь может в случае необходимости оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить документ, удовлетворяющий личную просьбу и т.п. Секретарю важно установить деловые контакты с сотрудниками различных подразделений своего предприятия. В некоторых случаях секретарю приходится выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение.

## 1.3 Механизм взаимодействия руководителя и секретаря

Одним из важнейших деловых контактов, как руководителя, так и секретаря, является механизм взаимодействия между ними.

Вообще, началом совместной работы руководителя и секретаря должна быть вводная беседа-инструктаж. Инициатива ее проведения принадлежит руководителю. Однако не будет нарушение 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, привычном для него стиле, личных привычках, а также сформулировать основные требования, которые он будет предъявлять к секретарю. Секретарь должен принять к сведению полученную информацию, пожелания руководителя, уяснить свои обязанности, права, пределы компетенции, оценить ответственность предстоящей работы, определить свое место и положение в коллективе. [9. с 423]

Секретарь руководителя является одним из его главных помощников. В его обязанности входит помощь руководителю в выполнении его основных обязанностей. Квалифицированный секретарь позволяет руководителю сберегать до 40% его рабочего времени. Значительное место в работе любого руководителя занимают телефонные переговоры. Они отнимают у руководителя от 4 до 10% рабочего времени и, кроме того, нарушают запланированный ход работы. Поэтому все вызовы руководителя должны идти только через секретаря, который "фильтрует" и оценивает их с точки зрения их важности и срочности. Для этого секретарь должен:

Хорошо знать круг лиц и организаций, с которыми необходимо соединять руководителя в любое время;

Уметь выделять вопросы, относящиеся к компетенции руководителя и других работников;

Отсылать абонента к тому руководителю или работнику, который может решить вопрос по существу.

Эффективная совместная работа руководителя и секретаря возможна только при условии полного взаимного доверия между ними. Это доверие базируется на единстве взглядов, общем понимании целей и задач работы, увлеченности делом, стремлением добиться высокой эффективности работы своей организации, достаточной профессиональной подготовке, исполнительности и надежности секретаря, усвоении индивидуального стиля работы руководителя, умении понимать и прогнозировать ход его мыслей и логику суждений, взаимном уважении.

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, личностные особенности 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. [9. с 425]

Успешное сотрудничество между руководителем и секретарем возможно только при соответствии их рабочего ритма, основой которого являются задачи, стоящие перед организацией и плановые сроки их решения. Различные аспекты решения задач субъективно отражаются в рабочих планах руководителя. Именно она определяют ритм работы секретаря. Соответствие рабочего ритма руководителя и секретаря - это не только организационно - техническая задача, но и психологическая. Характер каждого человека индивидуален. Поэтому выработка единого рабочего ритма происходит в процессе взаимного познания и приспособления двух индивидуальностей. Хороший секретарь изучает особенности характера, мышления, манеры поведения, разговора, логику принятия управленческих решений своего начальника и старается помочь ему в достижении эффективности его работы. Руководитель, в свою очередь, исходя из индивидуальных особенностей секретаря, должен помогать ему повышать свой профессиональный уровень, всесторонне развиваться. Обычно взаимоотношения руководителя и секретаря складываются следующим образом: или руководитель наилучшим образом использует способности своего секретаря и дает ему широкую инициативу, или он не хочет выявить и использовать способности своего секретаря, довольствуясь тем, что есть. На практике чаще всего складывается последний вариант работы: большинство руководителей не используют своих секретарей наилучшим образом. Как правило, секретарь звонит по телефону либо отвечает на звонки, готовит кофе или приглашает посетителей. Часто сами руководители не умеют планировать время, и это оказывает большое влияние на эффективность работы их секретарей. Между тем если руководитель правильно организовывает свое время и свои рабочие взаимоотношения с секретарем, то это делает их взаимодействие максимально эффективным.

Важными факторами успеха работы личного секретаря является умение вести себя с людьми и способность создать впечатление, повышающее авторитет руководителя. Секретарь должен быть важным звеном в системе контактов своего руководителя, обеспечивая эффективную связь и своевременное принятие необходимых мер. Секретарь является личным представителем своего руководителя, и выполнение этой ключевой роли требует умения производить благоприятное впечатление на работников организации и представителей других фирм. Роль секретаря руководителя, как она определяется в брошюре Европейской ассоциации профессиональных секретарей, состоит в том, чтобы знать существо деятельности своего руководителя и уметь значительную часть этой работы брать на себя.

## Глава 2. Особенности взаимодействия руководителя и секретаря в судебной практике

## 2.1 Принципы взаимодействия руководителя и секретаря

Во второй части курсовой работы рассмотрено взаимодействие руководителя и секретаря на предприятии. Руководитель, как особый вид работников, является важной составной частью коллектива, а секретарь - это лицо предприятия. Он первый, с кем сталкивается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день руководитель, первый, кто отвечает на телефонные звонки.

Взаимодействие руководителя и секретаря в службе судебных приставов по ХМАО-Югре довольно таки хорошо прослеживается. Руководитель и секретарь, каждый, выполняет свои обязанности и функции.

Во-первых, у руководителя и секретаря осуществляется эффективная совместная работа (она основана на условии полного взаимного доверия между ними, что также соблюдается).

Во-вторых, между ними наблюдается единство взглядов, у них общее понимание целей и задач работы, увлеченность делом, они оба стремятся добиться высокой эффективности работы своего предприятия.

В-третьих, и руководитель, и секретарь соблюдают регламент работы. Они оба приходят во время на работу, секретарь каждое утро докладывает руководителю о корреспонденции и о текущих делах, у них не совпадает время обеденного перерыва, что необходимо для эффективной работы.

В-четвертых, все телефонные переговоры, которые в компетенции секретаря, он решает, непосредственно от руководителя, чем делает его день свободней на 3 - 6%;

Но помимо того, что взаимодействие руководителя и секретаря осуществляется в полной мере, существуют также и отрицательные стороны их взаимодействия:

Во-первых, руководитель часто отсутствует, и секретарю приходиться решать многие вопросы самостоятельно;

Во-вторых, мало времени на отдых, так как очень большой поток людей;

В-третьих, немаловажным является техническое оснащение помещения, а так как отдел ССП по ХМАО-Югре, не имеет постоянного здания, это очень влияет на работу предприятия: при переездах в новые здания, работа отдела останавливается, что ухудшает эффективность работы, руководителю приходиться менять свой график.

В-четвертых, зачастую, руководитель не докладывает секретарю, о своих изменениях в плане рабочего дня, о том, куда он отлучается и надолго ли. Такое взаимодействие принимает форму "исчезнувшего менеджера", покинувшего офис и не предупредившего своего секретаря. Соответственно, такого руководителя невозможно найти, когда нужно.

Таким образом, взаимодействие руководителя и секретаря осуществляется в полной мере, за исключением небольших минусов.

## 2.2 Совершенствование взаимодействия руководителя и секретаря

Для того чтобы взаимодействие руководителя и секретаря было максимально эффективным, секретарь должен правильно планировать свое рабочее время. Руководитель должен четко регламентировать порядок совместной работы с секретарем. Согласованность совместной работы достигается составлением графика рабочего времени, в котором должны быть четко определены функции руководителя и секретаря на предстоящий день, неделю, с ежедневным почасовым перечнем выполнения работ. Конечно же, жизнь вносит в график свои коррективы, но в целом, он должен выполняться очень строго обеими сторонами. Менеджер должен помнить, что ведение ежедневника - это часть работы секретаря, а не его. Идеальна следующая схема: когда руководитель каждое утро уточняет порядок совместной работы с секретарем, вносит коррективы в уже намеченные мероприятия. Желательно также каждый вечер уточнять дела на завтра, строго контролировать их выполнение.

Примерная рабочая схема дня может помочь Вам достичь положительных результатов в работе.

Первая половина рабочего дня:

Прийти на работу за 15 мин. до прихода руководителя для того, чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест, составить или уточнить план на предстоящий день.

Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.

Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и зарегистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя.

По остальным документам подготовить варианты возможных ответов или распределить по исполнителям. Опытный секретарь никогда не положит на стол руководителю все корреспонденцию, предварительно не проработав ее. Рекомендуется для облегчения ознакомления руководителя с корреспонденцией выделять основную мысль путем подчеркивания фломастером или маркером. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам, содержащимся в корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять правильное решение.

Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные издания, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях. Даты и время проведения всех мероприятий записать в своем календаре-органайзере.

Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от срочности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.

Оставить у себя документы, необходимые для текущей информационно-справочной работы.

Доложить руководителю о полученной корреспонденции.

Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день и на следующий. Если возникают изменения, то секретарь должен сделать соответствующие пометки в своих записях. Нужно уточнить соответствие записей в своем ежедневнике и ежедневнике руководителя. Последовательность мероприятий должна быть одинаковой. Различие будет в мероприятиях секретаря по выполнению намеченного. Например, если у руководителя сделана запись "в 15: 00 быть на совещании", то у секретаря она будет выглядеть так: "14: 20 - напомнить о совещании, сообщить водителю (телефон), чтобы подал машину не позднее 14: 30".

Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня).

Подшивка исполненных документов в дела.

Выполнение работ на компьютере.

Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

Вторая половина рабочего дня

Продолжение работы с посетителями и на телефоне.

Сбор и подготовка для подписи исполненных документов.

Доложить руководителю об исполненных документах, взять у руководителя отработанные им документы.

Обработать и отправить исходящие документы адресатам.

Наметить мероприятия на следующий день.

Конец рабочего дня

Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий (прием делегации, подготовка к совещанию, заказ гостиницы и т.п.).

Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией, материалами.

Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

Рекомендации руководителю, как эффективно планировать время с помощью секретаря.

выделяйте каждый день время на обсуждение с секретарем своей рабочей нагрузки;

никогда не назначайте встречи сами, пусть это делает секретарь;

если вас нету в офисе, то вы должны звонить, как минимум, два раза в день, чтобы справиться об изменениях в планах и оставленных для вас сообщениях;

делайте пометки в ежедневнике о том, когда закончить выполнение той или иной работы. Если вы укажите время начала и окончания решения той или иной задачи, то наверняка уложитесь в этот промежуток. Согласуйте это время с секретарем. В этом случае, если кто-то позвонит, и попросит назначить с вами встречу, секретарь может судить по вашему ежедневнику, насколько вы доступны в это время;

планируя дневную работу, выделяйте время на нее с запасом. Например, если вам нужно написать отчет за час, отведите в ежедневнике полтора часа.

Исходя из выше сказанного, на наш взгляд, это поможет руководителю и секретарю, для более эффективной работы и взаимодействия.

Заключение

В заключении хотелось бы сказать, что взаимодействие секретарей и их руководителей - один из краеугольных камней работы любой организации, поэтому вопрос об эффективности такого взаимодействия не оставляет равнодушным никого. Конечно, в каждой организации существуют свои законы, негласные правила общения в диаде "руководитель - секретарь", которые нужно принимать во внимание.

Руководитель - особый работник в организации и поэтому ему присуще некоторые особенности, которые отличают его от других членов коллектива. Секретарь - это лицо фирмы. Он первый, с кем сталкивается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день руководитель, первый, кто отвечает на телефонные звонки.

Эффективная совместная работа руководителя и секретаря возможна только при условии полного взаимного доверия между ними. Это доверие базируется на единстве взглядов, общем понимании целей и задач работы, увлеченности делом, стремлением добиться высокой эффективности работы своей организации, достаточной профессиональной подготовке, исполнительности и надежности секретаря, усвоении индивидуального стиля работы руководителя, умении понимать и прогнозировать ход его мыслей и логику суждений, взаимном уважении.

Все данные нормы рассмотрены в 1 главе данной курсовой работы. Также проведена практика по взаимодействию руководителя и секретаря в службе судебных приставов по ХМАО-Югре, вследствие которой были выявлены положительные и отрицательные стороны взаимодействия между ними. Проанализировав их, были предложены методы совершенствования взаимодействия руководителя и секретаря, которые смогли бы способствовать более эффективной работе.

В ходе написания данной курсовой работы, поставленные цели и задачи были выполнены.

Сделаем вывод, что в результате совершенствования взаимодействия руководителя и его секретаря, возникает возможность увеличить эффективность труда, сократить время выполнения работ, а также сохранить положительные взаимоотношения между ними.

## Список литературы

1. Акимов Т.А. "Теория организации", г. Москва 2003г., - 217-220с.,
2. Балашов А.П. "Основы менеджмента", г. Москва 2008г., - 104-116с.,
3. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. Пособие по кадровой работе. г. Москва 2002г.,
4. Виханский О.С., Наумов А.И. "Менеджмент", г. Москва 2007г., - 176-184с., - 379-389с.,
5. Егоршин А.П. "Управление персоналом", г. Нижний Новгород 2001г., 608-627с.,
6. Королева В.И. "Основы менеджмента", г. Москва 2008г., - 420-441с.,
7. Майкл Х. Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури "Основы менеджмента", г. Москва, г. Санкт - Петербург, г. Киев 2007г.,149-158с., 702с.,
8. Райченко А.В., Хохлова И.В. "Менеджмент", г. Москва 2007г., - 147с.,
9. Резник С.Д., "Персональный менеджмент", г. Москва 2006г., - 415-430с.,
10. Сетков В.И. "Основы общего менеджмента", г. Москва 2007г.,-139-141с., - 163-168с.,
11. Шеметов П.В., Чередникова Л.Е., Петухова С.В., "Основы менеджмента", г. Москва 2008г., - 278-292с.,
12. http://infospy.ru/Articles/article\_storyid\_2508.html
13. http://www.top-personal.ru/magazines.html
14. http://www.pragmatist.ru/category/vlast-i-rukovodstvo
15. http://www.erudition.ru/referat/ref/id.45909\_1.html
16. http://bibliotekar.ru/biznes-60/4. htm
17. http://www.bibliotekar.ru/biznes-33/12. htm
18. http://www.rukovoditely.ru/
19. http://www.wiki. saripkro.ru/images/1\_6. doc