**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

# Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

## УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

### Факультет менеджмента, повышения квалификации и переподготовки кадров

### Реферат

по дисциплине «Информационные технологии управления»

на тему «Информационное обеспечение деятельности секретаря-референта»

 Проверен

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 студент группы № \_\_\_, курса \_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_ г.

оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Екатеринбург 2008

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Организация и ее организационная структура

2. Распределение информационных потоков в организации3

3. Основные функции и задачи, выполняемые секретарем-референтом

в организации

1. Базы данных секретаря-референта
2. Методы, технические средства, применяемые для обработки

 информации

1. Правовое обеспечение деятельности секретаря-референта
2. Организационная деятельность секретаря-референта
3. Использование программ в процессе обработки информации

Список литературы

**1. Организация и ее организационная структура.**

Каждое предприятие имеет определенную структуру, внутренние связи, обеспечивающие взаимодействие между руководством и структурными подразделениями или сотрудниками, и внешние связи с предприятиями-поставщиками, клиентами, государственными органами, предприятиями-конкурентами. Предлагаю Вашему вниманию рассмотреть организационную структуру общества с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Урал», находящегося в г. Екатеринбурге, а также роль секретаря в этой организации. Во главе предприятия – исполнительный директор. Его заместителем является коммерческий директор. Юридическая служба в лице юрисконсульта функционирует в качестве структурного подразделения на одном уровне с такими структурными подразделениями как бухгалтерия и служба персонала. Служба персонала представлена менеджером по персоналу. Отдел маркетинга – маркетологом.

***Организационная структура ООО «Издательский дом «Урал»***

Исполнительный директор

Коммерческий директор

Отдел маркетинга

Отдел кадров

Секретарь-референт

Бухгалтерия

Юридическая служба

Типография цифровая

Типография офсетная

Отдел рассылки

Издательский дом «Урал» включает в себя следующие отделы:

1. Цифровая типография во главе с офис-менеджером;
2. Офсетная типография во главе с администратором;
3. Отдел рассылки

В каждой из типографий работает группа менеджеров, дизайнеров (от 5 до 8 человек), а также по 2 листоподборщика-сортировщика, по 1 оператору-печатнику и 1 мастеру предпечатной подготовки. Офис-менеджер и администратор являются непосредственными руководителями сотрудников соответствующей типографии. Отдел рассылки – курьерская служба.

**2. Распределение информационных потоков в организации.**

Управление предприятием можно представить как процесс получения информации, ее обработки, принятия решения и доведения его до исполнителя. Часть информации, используемой в управлении предприятием, фиксируется в документах.

Деятельность предприятия сопровождается составлением разных видов документов. Однако при всем их многообразии вне зависимости от специфики предприятия можно выделить следующие основные группы документов:

- организационные документы предприятия (устав, учредительный договор, структура, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка);

- распорядительные документы предприятия (приказы по основной деятельности, распоряжения, решения);

- документы по личному составу предприятия (приказы, трудовые контракты (договоры), личные дела, личные карточки ф.Т-2, лицевые счета по зарплате, трудовые книжки);

- финансово-бухгалтерские документы предприятия (главная книга, годовые отчеты, бухгалтерские балансы, счета прибылей и убытков, акты ревизий, инвентаризаций, планы, отчеты, сметы, счета, кассовые книги и др.);

- информационно-справочные документы предприятия (акты, письма, факсы, справки, телефонограммы, докладные записки, протоколы и др.);

- нормативные документы вышестоящих органов;

- контракты (договоры), которые являются основными документами предпринимательской деятельности.

Все перечисленные документы относятся к управленческим или организационно-распорядительным документам. Исключением являются финансово-бухгалтерские документы, имеющие специфические особенности составления и обработки.

Схема оформления большинства организационно-распорядительных документов достаточно типична и строится по формуляру-образцу.

Существуют единые требования и правила оформления документов управления независимо от того, как ведется делопроизводство на фирме: традиционным способом или на основе современной информационной технологии.

Выполнение единых правил оформления документов обеспечивает:

* юридическую силу документов;
* качественное и своевременное составление и исполнение документов;
* организацию оперативного поиска документов.

Любой документ состоит из ряда элементов (даты, текста, подписи, которые называются реквизитами).

Каждый вид документа (приказ, письмо, акт) имеет определенный набор реквизитов. Расположение реквизитов на документе и правила их оформления установлены государством.

При подготовке документов секретарь-референт часто использует следующие реквизиты:

* эмблема организации или товарный знак;
* код организации;
* наименование организации;
* справочные данные об организации;
* наименование вида документа;
* дата документа;
* регистрационный номер документа;
* ссылка на регистрационный номер и дату документа;
* гриф ограничения доступа к документу;
* адресат;
* гриф утверждения документа;
* резолюция;
* заголовок к тексту;
* отметка о контроле;
* текст документа;
* отметка о наличии приложения;
* подпись;
* визы согласования документа;
* печать;
* отметка об исполнителе;
* отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
* отметка о поступлении документа в организацию;
* идентификатор электронной копии документа.

Структура и штатная численность предприятия определяются в соответствии с его Уставом и закрепляются специальным документом, в котором указываются все структурные подразделения фирмы, наименования должностей и количество штатных единиц по каждой из должностей.

В штатном расписании закрепляется должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание составляется на бланке фирмы и содержит перечень должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы.

Изменения в структуру и штатную численность фирмы вносятся приказом директора. Приказ должен иметь заголовок, содержать основание для внесения изменения и сами изменения. Приказ визируется менеджером по персоналу, подписывается исполнительным директором. После внесения изменений в структуру и штатную численность менеджер по персоналу делает отметку об исполнении.

Распоряжение – документ, издаваемый директором (заместителем директора) преимущественно по оперативным вопросам повседневной производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Распоряжения оформляются на общем бланке предприятия и подписываются директором или его заместителем. Текст распоряжения должен содержать: конкретное задание (работу); ответственного исполнителя; срок исполнения.

Решение представляет собой документ коллегиального органа (совета директоров), составляемый по производственным вопросам. Решения оформляются с использованием слов «РЕШИЛИ» или «РЕШИЛ». Подписываются решения председателем и всеми членами коллегиального органа.

Приказы об увольнении и приеме работников относятся к документам по личному составу предприятия и ведутся отдельно от приказов по производственным вопросам.

Протокол составляется при проведении важных заседаний, совещаний. Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела строится по схеме: СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ. Основной частью протокола является раздел «ПОСТАНОВИЛИ», который составляется наиболее подробно.

Письма оформляются на бланке письма и содержат, наряду с постоянными реквизитами бланка, следующие переменные реквизиты: адресат, заголовок к тексту, текст, отметку о наличии приложений (если они имеются), подпись должностного лица, фамилию, имя, отчество исполнителя и его телефон. Письма составляются в двух экземплярах: первый экземпляр после регистрации в журнале исходящих документов отправляется адресату, а второй – хранится в деле.

Гарантийные письма устанавливают или подтверждают обязательства партнеров по каким-либо сделкам, чаще всего оплату. Этот документ должен иметь подписи руководителя и главного бухгалтера, печать организации.

Письмо иностранному партнеру имеет ряд особенностей в расположении реквизитов и правил их составления. Реквизиты письма размещаются от границы левого поля (номер письма, адрес, вступительное обращение, подпись, приложение). Адрес получателя состоит из расположенных в следующей последовательности:

* имени и фамилии получателя;
* наименования компании;
* номера дома, улицы;
* города;
* штата (графства), почтового округа, указанного цифрами;
* страны.

Факсимильные сообщения, если это не конкретные виды документов (контракты, счета, прайс-листы), составляются на бланках письма. Оформление такого сообщения осуществляется аналогично оформлению делового письма. Факс составляется в одном экземпляре, который после передачи подшивается в дело.

Претензия – документ о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков стороной, нарушившей эти обязательства. Документы-доказательства оформляются как приложения к претензии. Претензия подписывается исполнительным директором, главным бухгалтером и заверяется печатью.

Ответ на претензию может содержать следующие варианты:

* о принятии претензии к рассмотрению, если решение по ней не принято;
* об удовлетворении претензии полностью или частично с указанием даты и номера платежного поручения при оплате;
* об отклонении претензии полностью или частично.

При составлении ответа на претензию должны быть представлены необходимые документы, оформленные в виде приложения. Подписывается ответ на претензию исполнительным директором и заверяется печатью.

Жалоба – документ, составляемый в случае нарушения имущественных или иных прав и охраняемых законом интересов физических или юридических лиц. Жалобы направляются в государственные, коммерческие или общественные организации и составляются в произвольной форме с точным перечислением фактов, событий и приложением подтверждающих их документов, которые оформляются как приложения.

Доверенность - документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя.

Организация работы с документами - это обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

Степень совершенства технологической системы работы с документами определяется оперативностью перемещения и исполнения документов и эффективностью обеспечения руководства предприятия документированной информацией.

В документационном обеспечении предприятия можно выделить три группы документов: поступающие (входящие) документы, отправляемые (исходящие) документы и внутренние документы.

Поступившие документы проходят следующие этапы:

* первичную обработку;
* предварительное рассмотрение, разметку;
* регистрацию;
* рассмотрение документов руководством;
* направление на исполнение;
* контроль исполнения;
* исполнение документов;
* подшивку документов в дела.

Первичная обработка входящих документов заключается в проверке правильности адресования, количества листов документа, наличия приложений. При отсутствии приложений или листов документа ставится в известность отправитель письма и делается отметка на самом документе и в журнале регистрации входящих документов в графе «Примечание».

Предварительное рассмотрение входящих документов проводится с целью распределения документов на регистрируемые и нерегистрируемые документы.

На регистрируемых документах проставляется автоматическим нумератором реквизит «Отметка о поступлении документа в организацию», содержащий входящий номер документа и дату поступления.

Секретарь-референт осуществляет «фильтрацию» входящих документов, направляемых руководителю. Руководителю фирмы должны передаваться на рассмотрение наиболее важные и срочные из поступивших документов. Эти документы складываются секретарем в специальную папку для последующего доклада руководителю. Остальные документы, не требующие принятия решения на уровне руководителя, могут быть переданы заместителю руководителя фирмы, в структурные подразделения или сразу исполнителям.

На документах, передаваемых в структурные подразделения, в правом верхнем углу первого листа секретарем-референтом проставляется условное обозначение структурного подразделения, например: «ОМ» - отдел маркетинга.

При предварительном рассмотрении выясняется также, не нуждаются ли документы, передаваемые руководству фирмы, в подборе дополнительных материалов (предыдущей переписки, контрактов, нормативных документов и т.д.). Эти документы подбираются секретарем-референтом и передаются вместе с входящим документом руководителю.

После регистрации документы передаются для рассмотрения и принятия решения руководителю. Руководитель, рассматривая входящий документ, должен определить исполнителя, дать четкие указания по исполнению документа и установить реальные сроки.

Эти указания должны быть оформлены в виде резолюции на самом документе. Сведения, взятые из резолюции (исполнитель, срок исполнения), дополнительно заносятся секретарем-референтом в регистрационный журнал. Резолюция может явиться основанием взятия документа на контроль.

Для обеспечения оперативного исполнения документа несколькими исполнителями одновременно секретарь-референт размножает входящий документ и передает копии исполнителям. Когда работа над документом завершена (составлен ответный документ, выполнено конкретное действие), на документе проставляется отметка о его исполнении и направлении в дело. После этого документ вместе с копией ответа передается секретарю-референту для подшивки в дело.

Отравляемые предприятием документы называют исходящими. Обработка исходящих документов состоит из следующих операций:

* составление проекта документа исполнителем;
* проверка правильности оформления проекта документа секретарем;
* согласование проекта документа;
* подписание документа руководителем;
* регистрация документа;
* отправка документа адресату;
* подшивка второго экземпляра (копии) документа в дело.

Регистрация документа – запись основных сведений о документе в журнале или в памяти ПК с последующим проставлением на документе номера и даты регистрации. Наибольшая эффективность достигается при централизованной системе регистрации, то есть при осуществлении всех регистрационных операций секретарем-референтом.

Регистрация документа рассматривается как начальный этап контроля за их исполнением. Секретарь-референт проводит в установленные дни предварительную проверку и получает информацию от исполнителей о ходе и результатах исполнения документов. Результаты исполнения в краткой форме записываются на самом документе (реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело». Кроме того, ставится отметка об исполнении в журнале регистрации.

**3. Основные функции и задачи, выполняемые секретарем-референтом в организации.**

 Рассмотрим более подробно процесс информационного обеспечения деятельности секретаря-референта общества с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Урал».

Основные функции, выполняемые секретарем, зафиксированы в должностной инструкции:

* ведение документации дирекции предприятия;
* организация и координация текущей работы с деловыми партнерами, клиентами, заказчиками, контрагентами;
* поиск необходимой руководителю информации;
* выполнение оперативных поручений и заданий руководителя;
* контроль исполнения документов и поручений руководителя;
* бронирование гостиниц, авиабилетов;
* планирование рабочего дня руководителя;
* организация и участие во встречах и переговорах;
* прием посетителей;
* прием делегаций;
* помощь при подготовке совещаний, собраний, презентаций;
* решение административных вопросов в пределах своей компетенции;
* работа с оргтехникой.

Все функции, права, обязанности и ответственность секретаря-референта в определенной форме должны быть закреплены в должностной инструкции, которая разрабатывается менеджером по персоналу ООО «Издательский дом «Урал», согласовывается с юрисконсультом ООО «Издательский дом «Урал», и утверждается директором. Все существенные изменения в должностную инструкцию вносятся приказом директора.

Далее приводится должностная инструкция секретаря-референта ООО «Издательский дом «Урал».

ООО «Издательский дом УТВЕРЖДАЮ

«Урал» Исполнительный директор

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

29.12.2003. *Подпись* И.И. Торева

 секретаря-референта

 генерального директора

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Секретарь-референт относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется приказом исполнительного директора.

1.2. Основными задачами секретаря-референта являются организационное и документационное обеспечение деятельности исполнительного директора.

1.3. Секретарь-референт подчиняется непосредственно исполнительному директору предприятия.

1.4. В своей деятельности секретарь-референт руководствуется:

* действующим законодательством РФ;
* Уставом предприятия;
* Положением о функциональных службах предприятия;
* правилами трудового распорядка;
* приказами (указаниями) руководства предприятия;
* нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства;
* настоящей должностной инструкцией.

1.5. Секретарь должен знать:

* структуру организации, направление ее деятельности, распределение обязанностей между заместителями директора, фамилии руководителей структурных подразделений, основные организации-партнеры и их руководство;
* инструкцию по делопроизводству;
* государственные стандарты по оформлению управленческих документов;
* правила орфографии и пунктуации;
* правила эксплуатации организационной и вычислительной техники;
* деловой этикет, правила делового общения, служебную субординацию;
* правила ведения телефонных переговоров;
* правила техники безопасности и противопожарной защиты;
* приемы оказания первой медицинской помощи.

1.6. Секретарь должен уметь:

* составлять деловые письма, проекты распорядительных документов, вести протоколы;
* пользоваться средствами связи и организационной техникой;
* работать на компьютере в среде WINDOWS, WORD, OUTLOOK;
* пользоваться базой данных предприятия;
* пользоваться возможностями Интернета;
* принимать и передавать документы по факсимильной связи и электронной почте, выполнять копировальные работы;
* редактировать тексты, выполнять корректорскую правку;
* вести деловые переговоры.

1.7. Во время отсутствия секретаря-референта исполнительного директора его замещает офис-менеджер структурного подразделения или другое должностное лицо, назначенное исполнительным директором.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ

Основной задачей секретаря-референта является документационное и информационное обеспечение деятельности исполнительного директора. Для этого секретарь-референт

2.1. Ежедневно в установленные сроки получает и просматривает поступившие документы, проводит их регистрацию, выбирает документы, требующие немедленного рассмотрения, готовит их для доклада исполнительному директору.

2.2. Готовит проекты резолюций на поступившие документы, согласует их с исполнительным директором.

2.3. По указанию исполнительного директора планирует его рабочий день, корректирует его и обеспечивает выполнение.

2.4. Ежедневно ведет контроль за сроками исполнения документов и устных поручений исполнительного директора руководителями структурных подразделений; информирует его о состоянии исполнения.

2.5. Готовит по поручению исполнительного директора проекты документов, согласовывает их с руководителями структурных подразделений.

2.6. Осуществляет контроль оформления (полнота визирования, наличие и комплектность приложений) исходящих документов, переданных структурными подразделениями на подпись исполнительному директору.

2.7. Готовит по поручению исполнительного директора тексты его выступлений, отчетов и докладов, выполняет их редактирование, организует перепечатку и считку этих документов.

2.8. Еженедельно готовит для исполнительного директора информационные сводки о публикациях в прессе, связанных с направлениями деятельности организации.

2.9. Следит за публикациями в отраслевых (специальных) изданиях и составляет тематические обзоры по ним и информирует исполнительного директора.

2.10. Контролирует сохранность документов в приемной исполнительного директора, правильность формирования дел.

2.11. По указанию исполнительного директора ведет подготовку совещаний, обеспечивает оформление и хранение протоколов.

2.12. Организует выполнение указаний и поручений исполнительного директора по бронированию номеров в гостиницах, заказам авиа- и железнодорожных билетов, размещению командированных.

2.13. Организует работу приемной, регулирует поток посетителей, самостоятельно решает вопросы о возможности приема.

2.14. Контролирует подготовку дел приемной к сдаче в архив, их предархивную обработку, подписывает описи и акты на уничтожение документов.

3. ОБЯЗАННОСТИ

Для выполнения возложенных на него функций секретарь-референт обязан:

3.1. Сохранять конфиденциальность информации.

3.2. Выполнять распоряжения руководства.

3.3. Придерживаться правил оформления и сроков подготовки документов.

3.4. Соблюдать правила делового общения, нормы служебного этикета, служебную субординацию.

3.5. Обеспечивать сохранность документов.

4. ПРАВА

Секретарь-референт исполнительного директора имеет право:

4.1. Обращаться к руководителям структурных подразделений организации за информацией по вопросам подготовки документов.

4.2. Самостоятельно решать вопросы, связанные с незапланированными посещениями посетителей, телефонными звонками.

4.3. Вносить руководству предложения о наказаниях и поощрениях работников структурных подразделений.

4.4. Визировать проекты документов, представляемых на подпись исполнительному директору.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Секретарь-референт исполнительного директора несет ответственность за:

5.1. Нарушение действующего законодательства РФ при подготовке документов.

5.2. Несохранность конфиденциальной информации.

5.3. Неиспользование предоставленных прав, нарушение служебной субординации, некачественное и несвоевременное выполнение своих обязанностей.

5.4. Нарушение правил трудового распорядка, инструкции по делопроизводству организации.

5.5. Неправомерное использование предоставленных прав, а также использование их в личных целях.

6. ВЗАИМОСВЯЗИ

Секретарь-референт исполнительного директора в своей деятельности взаимодействует:

* со структурными подразделениями по вопросам получения необходимой информации и совместной подготовки документов;
* с юридической службой по вопросам согласования проектов распорядительных документов;
* с вышестоящими организациями, со сторонними организациями, органами власти и управления по вопросам получения и предоставления документов, организации встреч и контактов исполнительного директора.

Коммерческий директор *Подпись* Е.В Салов

##### С инструкцией ознакомлена

Секретарь-референт *Подпись* 01.12.2004.

1. **Базы данных секретаря-референта.**

Основной вид работы, обеспечивающий систематизацию документов делопроизводстве – составление номенклатуры дел.

Номенклатура дел представляет собой список заголовков (наименований) дел, заводимых на предприятии с указанием сроков их хранения. В номенклатуру дел включаются все дела предприятия и журналы регистрации.

В качестве разделов номенклатуры используются наименования структурных подразделений организации. Первым разделом номенклатуры является «Дирекция». Другие структурные подразделения располагаются после дирекции по степени значимости.

В качестве разделов номенклатуры используются направления деятельности организации.

Внутри разделов номенклатуры располагаются заголовки дел с присвоением им соответствующих индексов.

Заголовок дела состоит из элементов, расположенных в следующей последовательности:

- название вида документа (приказы, контракты);

- краткое содержание;

- дата (период), к которому относятся документы дела;

- слова «копии», если дело сформировано из копий документов.

В наименовании дела, содержащего переписку, указывается, с кем и по какому вопросу она ведется.

Структурным подразделениям передаются выписки соответствующих разделов номенклатуры или дополнительно размноженные копии ее для заведения по ним дел.

По окончании календарного года секретарем-референтом в номенклатуре указывается количество заведенных дел (томов).

1. **Методы, технические средства, применяемые для обработки информации.**

Техническими средствами, которыми чаще всего пользуется секретарь, являются: персональный компьютер, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг и копировальный аппарат. Секретарь-референт максимально использует имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

1) **Компьютер** стал незаменимым в практике секретаря и по праву занимает место «номер один» на его рабочем столе. Секретарю он помогает выполнять широкий круг задач:

- составление и редактирование документов;

- регистрация и контроль исполнения документов;

- хранение и поиск документов, другой полезной информации;

- прием и передача документов по каналам связи;

- архивное хранение документов;

- организация своего рабочего времени и времени руководителя.

Современные компьютеры отличаются по архитектуре и производительности.

Основу архитектуры компьютера составляют: системный блок, дисплей и клавиатура.

Главный элемент системного блока – процессор. Рынок завоевали следующие виды процессоров: Pentium III, Pentium IV, AMD Athlon, Duron. Номер процессора определяет марку компьютера. Чем выше номер, тем выше возможности компьютера. Марка компьютера на рабочем столе секретаря является показателем уровня технической оснащенности фирмы.

2) **Принтер** предназначен для вывода информации из памяти компьютера на бумажный носитель. Наилучшее качество печати обеспечивает лазерный принтер, где для печати используется принцип ксерографии: изображение переносится на бумагу со специального барабана, к которому электрически притягиваются частички краски. Печатающий барабан электризуется с помощью лазера по командам из компьютера.

3) **Сканер** осуществляет ввод информации с бумажного носителя в память компьютера. В практике секретаря используется планшетный сканер для сканирования книг и других сброшюрированных или переплетенных документов.

4) **Устройство** **архивации** осуществляет хранение большого объема информации и доступ к ней с большой пропускной способностью. Устройство подключается к компьютеру через порт. Запись информации производится на магнитнооптические диски.

5) **Телефон**. В настоящее время внедрена система связи, передающая с сотового телефона не только звуковую информацию, но и цифровую, электронную.

6) **Факс** – это копировальный аппарат, который предоставляет возможность копировать любой документ на расстоянии, задействуя телефонные каналы. Сигналы, поступившие на приемник факса по телефонной линии, несут информацию о передаваемом документе. После обработки сигнала формируется копия документа и посредством точечного нагрева специальной термочувствительной бумаги происходит распечатка полученного документа.

7) В своей работе секретарь-референт использует портативный **копировальный аппарат «CANON»**. Он не требует предварительного нагрева и имеет автоматическое отключение. Максимальный формат копируемого документа – А4. Скорость работы – 4 копии в минуту.

8) **Шредер** – уничтожитель документов, имеющий малошумный двигатель и режущий механизм

1. **Правовое обеспечение деятельности секретаря-референта.**

Значительная часть информации, с которой работает секретарь-референт, является конфиденциальной и представляет большой интерес для конкурентов.

Коммерческая тайна - научно-техническая, коммерческая, организационная или иная используемая в предпринимательской деятельности информация, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью в силу того, что она не является общеизвестной и не может быть легко получена законным образом другими лицами, которые могли бы получить экономическую выгоду от ее разглашения или использования.

Основная цель защиты конфиденциальной информации, в том числе коммерческой тайны, состоит в том, чтобы предотвратить ее утечку, овладение ею конкурентами. В ряде случаев требуется защита и коммерческих секретов других организаций. Отсутствие такой защиты может лишить предприятие выгодных партнеров, клиентов.

Обеспечение защиты конфиденциальной информации включает в себя:

- установление правил отнесения информации к конфиденциальным сведениям;

- разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к конфиденциальным сведениям;

- ограничение доступа к носителям информации, содержащим конфиденциальную информацию;

- ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих конфиденциальную информацию;

- осуществление контроля за соблюдением установленного режима охраны конфиденциальной информации.

Секретарь-референт при поступлении на работу, наряду с должностной инструкцией, должен подписать договор о неразглашении коммерческой тайны и об ответственности за ее сохранность.

1. **Организационная деятельность секретаря-референта.**

Секретарь-референт является лицом, наиболее приближенным к руководителю. Секретарь не только упорядочивает рабочий день руководителя, корректирует его планы, напоминает о чем-либо, составляет график мероприятий, посещений или ограждает руководителя от нежелательных посетителей или ненужной ему информации.

Помимо вышеперечисленного, секретарь-референт выполняет функции пресс-секретаря по связям с коллективом фирмы. Секретарь доводит распоряжения или поручения руководителя до подчиненных, а также запоминает и знакомит руководителя с той частью информации, которую директор сам не может заметить.

В ряде случаев секретарь выступает от имени руководителя. Секретарю зачастую приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителем и сотрудниками. Секретарю необходимо проявить гибкость в сложных ситуациях, умение владеть своими эмоциями. Секретарю-референту необходимо поддерживать нормальные деловые отношения с сотрудниками фирмы:

- искренне интересоваться сотрудником;

- указывать на ошибки не прямо, а косвенно;

- уметь внимательно выслушивать сотрудника;

- внушать сотрудникам сознание их значимости, создавать людям хорошую репутацию, которую они будут стараться поддерживать;

- уметь добиваться, чтобы сотрудники были готовы сделать то, что предлагает секретарь.

1. **Использование программ в процессе обработки информации.**

В организации «Издательский дом «Урал» компьютеры всех сотрудников организации объединены в локальную сеть.

Компьютерная сеть позволяет использовать общие ресурсы, включенные в состав сети: программы, базы данных, периферийные устройства. В сети один компьютер большой производительности выполняет роль файлового сервера, управляющего передачей данных. Остальные компьютеры являются рабочими местами локальной сети.

Обмен электронными документами осуществляется при помощи электронной почты (пересылка сообщений с компьютера на компьютер на электронный адрес, включенный в компьютерную сеть).

В организации компьютер секретаря-референта подключен к сети Интернет. Сеть состоит из огромного количества серверов, подключенных к сети. Информация хранится в виде графических документов (Web-site).

WWW – всемирная информационная сеть, которая позволяет находить любую информацию на различных серверах и использовать гипертекстовые документы, имеющие ссылки на другие связанные с ним документы.

Хорошим помощником для секретаря-референта при планировании рабочего дня служит программа Microsoft Outlook

Информационная система Microsoft Outlook предоставляет множество возможностей для эффективной организации рабочего времени секретаря-референта и его руководителя.

Эта программа помогает работать с сообщениями, контактными лицами, просматривать совместные документы, а также позволяет планировать встречи, поездки и организовать выполнение заданий, отслеживать деятельность свою и сотрудников. Основная панель Outlook содержит следующие разделы: Входящие, Календарь, Контакты, Задачи, Дневник, Заметки и др.

Входящие – поддерживает несколько систем электронной почты, дает возможность посылать и получать сообщения, получать запросы на выполнение задач.

Календарь – контролирует расписание и планирует встречи с другими людьми. Можно просмотреть отчеты, обзоры за день, неделю, месяц.

Контакты – хранит и постоянно обновляет сведения о деловых контактах. Можно сразу перейти на страницу Web любого партнера, можно связаться с адресатом, послать электронную почту.Задачи – содержит список дел, которые необходимо выполнить. Их можно расставлять по приоритетам и поручать другим исполнителям. Дневник – ведет учет важных событий, действий и контролирует их выполнение. Колонка времени показывает, когда выполнялось конкретное действие. Можно задать, чтобы Дневник показывал, когда проводилась работа с документами и как долго. Эта функция применяется для контроля исполнения документов.

Заметки – электронный заменитель блокнота, куда заносятся оперативные вопросы, ценные указания и др.

***СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ***

1. Арсеньев Ю.И., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. Интегрированные интеллектуальные системы принятия решений. М.: ЮНИТИ, 2002.
2. Балдин К.В., Уткин В.Б. Теоретические основы автоматизации управленческой деятельности в экономике. Воронеж: МОДЭК, 2003.

3. Гергенов А.С. Информационные технологии в управлении: Учебное пособие. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2005.

4. Дейт К. Введение в системы баз данных. М.: Диалектика, 1998.

5. Дрогобыцкий И.Н. проектирование автоматизированных информационных систем: организация и управление. – М.: Финансы и статистика, 1992.

6. Елинова Г.Г. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Краткий курс лекций.- Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004.

7. Информационные технологии управления: Учебно-практическое пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 216 с.