**Организация работы секретаря**

Курсовая работа по делопроизводству студентки 3 курса заочного отделения

Российский государственный гуманитарный университет

Факультет управления

Кафедра документоведения и организациия делопроизводства

Москва, 1993 г.

**ВВЕДЕНИЕ**

Достижение науки и техники, бурное развитие научнотехнической революции, воздействующие на всю сферу человеческой деятельности, требуют дальнейшего совершенствования управления, стиля и методов работы, повышения качества и эффективности управленческого труда.

Стиль руководителя является одной из важнейших сторон управленческой деятельности: от того, как работает руководитель, зависит эффективность работы подчиненных. В понятие "стиль руководителя" включается его способность организавать труд подчиненных, коммуникабельность, готовность прислушиваться к новым идеям, его отношения к риску и ошибкам, понимание чувств других людей. На стиль руководителя в отдельной степени влияет работа его секретаря.

Можно без приувеличения сказать, что качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением секретаря со знанием дела выполнять свои обязанности, освободить руководителя от нерациональной затраты времени на выполнение технически функций.

По сути дела, секретарь является координирующим центром конкретного структурного подразделения, что на практике означает полную осведомленность о местонахождении лиц своего подразделения, правильное оформление переписки, подготовку организацию телефонных разговоров. Все это особенно необходимо для оперативного выполнения срочного задания руководства определенным должностным лицам закрепленного подразделения.

Секретарь не принимает решений по вопросам, входящим в компетенцию своего руководителя, однако она непосредственно участвует в проведении в жизнь принятых решений. И здесь личные качества секретаря, такие, как энергичность, самодисциплина, самоконтроль, решительность, доброжелательность, чувство справедливости, наряду с личным обоянием играют большую роль. Секретарь является связующим звеном между своим руководителем и подчиненными. Секретарь представляет руководителя также и перед другими учреждениями, и по ней зачастую судят как о ее руководителе, так и о ее организации.

Механизация и автоматизация управленческого труда требуют от секретаря постоянного повышения своей деловой квалификации, более глубоких знаний технологии конторского труда, делопроизводства.

Одним из путей обеспечения высокой эффективности работы аппарата управления является правильная организация раработы такой массовой категории вспомагательных сотрудников как секретари. Однако в этой области необходимо отметить существенные недостатки: как правило, подготовка секретаря сводится главным образом к освоению технических навыков - стенография, машинопись и т.п. Вопросы же рациональной организации работы секретаря, различные психологические аспекты его деятельности глубоко не изучаются. Необходимые навыки вырабатываются у секретарей в процессе длительной практической работы методом "проб и ошибок".

Широкое распространение микроэлектроники, компьютеров индивидуального пользования, мощных средств автоматизированной обработки текста и графической информации, высоко эффективных устройств ее хранения и поиска, современных средств связи и сетей электронно-вычислительных машин позволяют некоторым специалистам ставить вопрос о перспективах создания электронной конторы будущего .

Может быть, при таком уровне развития техники уже не имеет существенного значения организационные и психологические аспекты труда служащих, и техника способна решить все проблемы, обеспечить высокоэффективный труд руководителя и секретаря.

Конечно же, нет. Эффективно с помощью современной техники решаются лишь вопросы автоматизации информационных процессов, то есть те, которые наиболее хорошо поддаются формализации. Значительно труднее формализовать процессы и связи в сфере принятия управленческих решений, хотя и здесь предпринимаются попытки использования достижений современной вычислительной техники. Тем не менее в управленческой деятельности все еще велика роль интуитивных, волевых решений. Очень большое влияние на эффективность труда в сфере управления оказывают и психологические аспекты взаимоотношения людей. Предпринимаются попытки перестройки организационной структуры ряда фирм США с использованием подхода к управленческому труду, как к процессу обработки информации. С помощью создания автоматизированных центров обработки информации на ЭВМ пытались добиться сокращения числа служащих и повышения производительности труда в сфере управления. Однако при реализации такого подхода ярко проявились неудобства работы для руководителей высшего и среднего звена при замене личных секретарей централизованной службой подготовки и обработки информации. В результате были вынуждены вернуться к прежним организационным структурам.

Вероятно, ключом к решению этой проблемы является комплексный подход, основанный на совместном использовании достижений современной техники, рациональной организации труда и человеческих взаимоотношений в сфере управления.

**ГЛАВА 1. РАЦИОНАЛЬНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ВРЕМЕНИ И РАБОТЫ**

Способность отделить главное от второстепенного в работе часто отсутствует у многих руководителей. Это приводит к тому, что сотрудники, а также другие службы бывают перегружены потоком неудобоваримой информации.

Эту проблему секретари решают путем выявления смысла работы из круга выполняемых ими обязанностей, вместо того, чтобы в соответствии с логикой поступать наоборот.

Главное в любом деле можно найти только обладая критерием важности, то есть умение определять различные по значению цели: общие, часные. Поэтому необходимо выработать в себе способность как можно быстрее и точнее это сделать.

Большинство людей путают проблемы с затруднениями. Под проблемой понимают расхождение между "Должно" и "Есть", между планируемым и действительным.

Существуют три варианта решения проблемы:

1. "Должно" - требование, которое невозможно выполнить на данном этапе. Таким образом, то, что до сих пор представляло собой "Есть", превращается "Должно".

2. За счет энергичной деятельности происходит сокращение разрыва между планируемым и действительным, так как "Должно" реально достижимо.

3. Компромисс для сближения "Должно" и "Есть".

**1.1. Рациональная организация работы секретаря**

Порядок расположения документов:

1. Входящая корреспонденция: материалы, которые поступают в секритариат.

2. Текущая обработка: материалы, которые уже отработаны или должны быть скоро закончены.

3. Исходящие материалы: то, что уходит из

секретариата. Эти группы документов должны быть собраны в

папки или обложки.

Исходящие документы необходимо разделить на:

а) собственно исходящую почту, идущую за пределы предприятия;

б) документы, рассылаемые в пределах предприятия;

в) документы, предназначенные для подшивки в дела.

Текущую работу следует разделить на:

1. Срочную - к исполнению сегодня (материалы для телефонных переговоров должны находится отдельно).

2. Менее срочную. Следует сложить все вместе то, что относится к определенному делу, в одну папку или обложку.

3. Назначенные сроки выполнения работы и приема посетителей. Материалы должны располагаться в шкафу с делами так, чтобы и руководитель, и его помощник, и другие сотрудники могли сразу найти их. Сам список сроков должен быть составлен и положен в отдельную папку.

4. Документы постоянного употребления. Это отделение не должно быть слишком обширным. В нем может лежать только то, чем пользуются особенно часто. Время от времени необходимо проверять, все ли документы часто бывают нужны в настоящее время. Если этого вовремя не делается, то накапливается достаточное количество документов, среди которых подчас трудно найти необходимый, тратится лишнее время на его поиски. Проверку лучше выполнять в свободное от основной деятельности время, чтобы не отвлекаться и ничего не перепутать.

**ГЛАВА 2. НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОБЛЕГЧЕНИЕ РАБОТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ**

**2.1. Назначение графика**

а) Своевременное выполнение очередных задач.

б) Распознование собственных сильных и слабых сторон.

в) Лучшее использование собственного времени.

г) Экономный труд.

д) Повышение производительности труда.

**2.2. Разделение ответственности за соблюдение сроков**

В работе многих руководителй встречаются элементы импровизации, но не всегда они могут наладить необходимое планирование времени. Поэтому секретарь должен последовательно, но не слишком явно и не навязчиво воспитывать у руководителя чувство потребности в планировании времени, по крайней мере, в отношении к самой себе. Не следует принимать распоряжений руководителя, не добившись ответа на вопрос, к какому сроку они должны быть выполнены. Тогда руководители, возможно, придут к выводу, что рациональнее назначить конкретные сроки, чтобы секретарь оставила их в покое.

Многочисленные совещания оказываются бесполезными, так как не устанавливается точно, кто отвечает за выполнение задания и к какому сроку его необходимо выполнить. Как правило говорят: "Срочно" или "В ближайшее время". А насколько срочно или в какое ближайшее время - часто не уточняют, за все ошибки платит секретарь.

Поэтому секретарь должен заботиться о календаре-памятке своего руководителя. Многие руководители подчас забывают о своих распоряжениях, и поэтому секретарь обязана думать не только за себя, но и за руководителя, быть так называемым "опекуном".

**ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА СЕКРЕТАРЯ**

Организация рабочего места секретаря с учетом требований научной организации труда к его планировке и обслуживанию, а также с учетом требований и возможностей использования современной организационной техники, к ее оборудованию и оснащению является необходимым условием достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда, сохранения работоспособности в течении всего рабочего дня.

Рабочее место секретаря является важной ячейкой организации трудового процесса в учреждении. Поскольку секретарь - "лицо учреждения", то и его рабочее место должно быть образцом правильной организации, показателем высокой культуры труда.

Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей, в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения.

Рабочее место секретаря в приемной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих.

В помещении должны находиться только те предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам, непосредственно в процессе работы.

Мебель для посетителей дожна находится в зале, хорошо просматриваемым секретарем, удобна для размещения в помещении.

Большую часть рабочего времени секретарь работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность удобно вытянуть ноги, свободно вставать, менять позу для письма, работы на пишущей машинке, чтения.

Насыщенность рабочего места секретаря средствами оргтехники требует ее размещения с учетом требований эргономики и максимальной эффективности работы.

Важным элементов организации рабочего места секретаря является внутренняя организация отделений стола. Ящики должны легко, плавно и бесшумно выдвигаться. Большой ящик лучше всего приспособить для вертикального хранения материалов, в остальных ящиках должны быть различные специальные приспособления - для картотек, малой организационной техники, канцелярских принадлежностей и т.п. Необходимо постоянно и строго следить за порядком на рабочем месте и в ящиках стола.

Следует помнить, что нередко секретарь имеет большое количество разных технических средств, включая оргтехнику, которой пользуются другие работники: конвертовскрыватель, бумагоуничтожающая машина, ламинабор. Их размещают таким образом, чтобы они были доступны для подхода и кратковременного пользования, но находились под постоянным наблюдением секретаря. Пользоваться своей пишущей машинкой, диктофоном, и термокопировальным аппаратом другим сотрудникам разрешать не следует, так как это может привести к серьезной поломке, а также к размножению посторенней информации. Секретарь несет полную ответственность за ту аппаратуру, которая находится в его кабинете и поэтому спрашивать за нее будут, в первую очередь, с ответственного работника и взыскивать за поломки тоже с него.

**3.1. Организация работы секретаря, руководитель которого часто отсутствует**

Секретарь должен иметь возможность при необходимости говорить со своим руководителем по неотложным делам.

Если работа руководителя хорошо согласована с работой его секретаря, то оба имеют один план, из которого видно, в какое время руководитель будет находиться в определенном месте и как с ним можно связаться по телефону или по телексу, если это необходимо.

Существуют руководители, у которых длительность отдельных бесед, совещаний, а также время, на которое они назначены, весьма различны. В этом случае можно связаться с ним только в определенное время. Об этом времени оба должны четко договориться.

По-моему мнению, руководитель должен всегда говорить своему секретарю, куда он идет, как с ним можно связаться, если возникнет необходимость и во сколько он вернется, хотя бы приблизительно. И в этом нет ничего предосудительного.

**3.2. Работа на совещаниях. Подготовка к проведению конференций.**

Приглашение на конференцию нужно разослать приглашенным, по крайней мере, за 2 недели до ее начала, причем следет просить ответить на приглашение, поскольку необходимо знать, сколько прибудет участников.

В приглашении обязательно должно быть указано место заседания, часть здания или корпус, этаж, комната, а также наименование транспорта, на котором можно будет добраться до назначенного места.

Нужно позаботиться о том, чтобы при проведении заседаний было обеспечено следующее:

1) помещение для заседаний на все время их проведений;

2) обеспечить проход приглашенных через вахту или проходную без задержки. Для этого необходимо заранее составить список приглашенных и отдать на проходную;

3) служебные машины или такси для подвоза участников из гостиниц или с вокзала;

4) обслуживание в зале заседаний.

**ГЛАВА 4. РАБОТА СЕКРЕТАРЯ ПО БЕЗДОКУМЕНТНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

Профессия секретаря требует от человека высокой подготовленности, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда. Задача секретаря заключается в том, чтобы освободить руководителя от выполнения нетворческих, вспомогательно-технических операций. В его оязанности входит выполнение большого объема работ по сбору, составлению, оформлению, обработке устной и документационной информации, а также по организации приема посетителей, подготовке заседаний и совещаний, по телефонному обслуживанию и т.п. Очень важным фактором в работе секретаря является хороий деловой контакт с руководителем, умение выполнить работу в стиле руководителя.

Условно обязанности секретаря можно разделить на работу по документному и бездокументному обслуживанию руководителя. К операциям по бездокументному обслуживанию относятся такие, как выполнение технических функций по обеспечению руководителя, подготовка заседаний и совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок, планирование своей работы.

К документному обслуживанию относится: составление, оформление, редактирование служебных документов, регистрация, контроль исполнения, подшивка в дела и передача их на хранение, стенографирование, расшифровка и оформление на пишущей машинке документов.

Следует учитывать то, что обязанности секретарей руководителй различных уровней управения отличаются как по содержанию, так и по объему. Нередко секретарь руководителя крупного учреждения, предприятия6 организации имеет в совем подчинении сотрудников, выполняющих машинописные работы (машинистки) и работу с документами (делопроизводитель). Секретарь выполняет в большей степени функции бездокументного обслуживания: прием посетителей, работа с телефоном и т.д. Секретарь руководителя структурного подразделения, как правило, выполняет по мимо своих основных обязанностей еще значительный объем машинописных работ, ведет табель учета рабочего времени сотрудников совего подразделения.

**ГЛАВА 5. ДЕЛОВЫЕ КОНТАКТЫ СЕКРЕТАРЯ.**

Одним из важных деловых контактов является взаимоотношение руководитель-секретарь. Поскольку секретарь является первым помощником руководителя, он должен выполнять работу в его стиле. Фактически секретарь является личным организатором руководителя, помогает ему в планировании рабочего времени, а также в выполнении намеченных мероприятий, освобождая от выполнения вспомогательных технических операций, фильтрует потоки корреспонденции, телефонных вызовов и посетителей.

К сожалению, на практике секретарь часто встречается с такой трудностью, как необязательность руководителя в отношении информации о его местоприбывании, что создает большие трудности. В таких случаях секретарь имеет право прямо спросить, куда уходит руководитель и когда вернется.

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 - буть 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.

**5.1. Пользование телефоном.**

Основная задача секретаря в работе с телефоном - освободить руководителя от вызовов. Помощь секретаря в организации служебных разговоров по телефону способствует рациональной организации работы руководителей. Секретарь всегда должен помнить о необходимости соблюдения служебной тайны.

**5.2. Организация приема посетителей.**

Обязанности секретаря различны в зависимости от того, какой вид приема проводится руководителем. Прием посетителй можно разделить на три вида:

1) прием сотрудников своего учреждения по текущим делам

2) прием представителей других организаций

3) прием по личным вопросам

Секретарь должен помнить, что посетитель любого ранга, без исключения, может войти в кабинет руководителя только после доклада секретаря.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь может самостоятельно решить: доложить о нем немедленно или записать на прием. Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.

**5.3. Работа секретаря с информацией для руководителя**

Секретарь должен помогать руководителю орентироваться в информационных потоках, находить, обрабатывать нужную информацию, а иногда и готовить информационно-обзорные рефераты.

Секретарь должен внимательно просматривать статьи, раскрывающие интересующие руководителя вопросы производственной деятельности, научно-технические результаты и т.д. Наиболее важные места в статьях можно выделить закладками или подчеркнуть.

Составляя реферат, секретарь не должен вносить какие-либо дополнения от себя. Если необходимо, в реферат могут быть включены таблицы, схемы, графики.

В повседневной работе секретарь должен ежедневно собирать и фиксировать в дневнике данные, которые могут интересовать руководителя и уточнять их у специалистов. Руководителю следует представлять только достоверную информацию, проверенную.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключении мне бы хотелось сказать о личных качествах секретаря и о его роли в работе с руководителем.

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. Секетарь является личным представителем своего руководителя, и выполнение этой кючевой 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.

В обязанности секретаря входит:

1. Стенографирование, печатание станограмм, составление писем и т.д.

2. Получение, обработка входящей и исходящей почты.

3. Ведение телефонных разговоров, организация приемов.

4. Ведение дневника руководителя; организация его встреч.

5. Организация деловых поездок руководителя.

6. Регистрация деловой корреспонденции, ведения дел.

7. Организация и участие в работе совещений.

8. Организация дел в кабинете руководителя.

9. Освобождение руководителя от рутинных операций.

10. Информационное обеспечение.

11. Оформление банковских счетов.

12. Руководство деятельностью подчиненных секретарю делопроизводственных служб и персонала.

13. Соблюдение положительных правил техники безопасности.

14. Организация и руководство работой по обеспечениею неразглашения обработанной информации.

15. Обеспечение секретариата и руководителя необходимыми канцелярскими принадлежностями.

16. Организация общих собраний и мероприятий общего характера.

Эту тему для своей курсовой работы я выбрала не случайно. Сейчас я работаю в организации секретарем. То, что я прочла в книгах Джона Харрисона, Ришара и Клауса, глубоко отличает секретарей западных фирм и наших. Я не в коей мере не хочу обидеть наших секретарей, но их работал очень сильно отличается от работы секретарей на Западе, да и не только там.

В книге Д.Харрисона очень хорошо написано, что такое секретарь, его обязанности, качества. Она была бы хорошим пособием или памяткой для наших секретарей. Буквально все разложено по полочкам. Что надо делать, как надо делать и т.д.

Когда смотришь по телевидению встречи руководителей фирм, то невольно обращаешь внимание на сопровождение, в том числе, и на секретаря. Обычно это сдержанный, манерный человек. У нас тоже такие есть, но к сожелению, их не так уж много. Тем более, сейчас организуется очень много акционерных фирм, бирж, которые заключают контракты с западными фирмами. И секретари должны быть"на уровне". Харрисон не зря пишет, что "секретарь представляет своего руководителя, и по нему судят, иногда, даже о фирме".

Прежде всего, у секретарей должно быть такое качество, как доброжелательность, умение вести себя с посетителями, расположить их к себе. Можно даже организовать так называемые курсы секретарей, где обучать их деловым и личным качетвам, которые присущи этой профессии. У нас в стране уже есть такие, но они не всегда дают тот багаж знаний, который необходим в работе секретаря.

Секретарь - важная профессия, особенно в наше время, в эпоху создания все новых и новых фирм. В большей степени от него тоже будет зависить успех фирмы или предприятия. И пусть профессия секретаря никогда не уронит своего престижа.

**Список литературы**

1. Ришар, Каус. Секретарь учреждения. Организация работы. М., Экономика, 1983 г.

2. Джон Харрисон. Организация работы секретаря учреждения. М., Экономика, 1982 г.

3. Бондарева Т. Н. Секретарское дело. М., Высшая школа, 1989 г.