

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА СЕКРЕТАРЯ



СЕКРЕТАРЬ — инициативный и расудительный помощник шефа,обладающий всеми профессиональными навыками, необходимыми для компании и принимающий решения в пределах своей компетенции и при необходимости берущий управление на себя

Секретарская работа требует умения быстро переключаться с одного вида деятельности на другой и характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций.

Важнейшая функция секретаря – оказание максимальной помощи руководителю и экономии его времени.



Профессиональный секретарь –

это не только «лицо фирмы», но он также является «опорным звеном» системы документационного обеспечения управления (ДОУ) организации, так как обеспечивает практически весь комплекс функций по административной поддержке и документационному сопровождению деятельности подразделения и его руководителя, а в ряде случаев и всей организации.



Особое положение секретаря в системе ДОУ организации обусловлено одной из основных задач – **осуществление контроля за документами, представляемыми его руководителю на рассмотрение.**

ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СЕКРЕТАРЯ

В различных организациях должностные обязанности секретаря могут различаться в зависимости от организационной структуры и имеющейся установленной системы ДОУ, а также использования автоматизированных операционных систем по документационному обеспечению.

Должностные обязанности секретаря руководителя организации и секретаря подразделения, как правило, различаются не только функциями, выполняемыми в соответствии с занимаемой должностью, но также статусом, который наделяет его соответствующими правами и ответственностью.

Деятельность секретаря:

- осуществляет работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя подразделения;



- принимает поступающую корреспонденцию, передает ее в соответствии с принятым решением в структурное подразделение или конкретным исполнителям;

- ведет делопроизводство, выполняет различные операции с применением офисной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;

- принимает документы и личные заявления на подпись руководителю подразделения;

- готовит документы и материалы, необходимые для работы;



Работа с посетителями:

- ❖ прием сотрудников предприятия,
- ❖ помощь командированным (направление в нужное подразделение, помощь с устройством в гостиницу).
- ❖ организация приема посетителей руководителем в установленные часы приема (предварительная запись на прием к руководителю)

Подготовка и проведение совещаний:

- ❖ информирование приглашенных на совещание по распоряжению руководителя,
- ❖ подготовка списка участников,
- ❖ оформление доклада руководителя.
- ❖ ведение протокола





Работа хозяйственного характера:

- ❖ проверка качества уборки кабинета руководителя,
- ❖ обеспечение исправности всех технических средств, находящихся в кабинете
- ❖ обеспечение руководителя всеми необходимыми канцелярскими принадлежностями.



ДЕЛОВЫЕ КАЧЕСТВА СЕКРЕТАРЯ

- Профессиональные навыки
- Организаторские качества
- Ответственность и надежность
- Инициативность
- Пунктуальность и исполнительность
- Преданность фирме, умение хранить конфиденциальные сведения
- Хорошая память



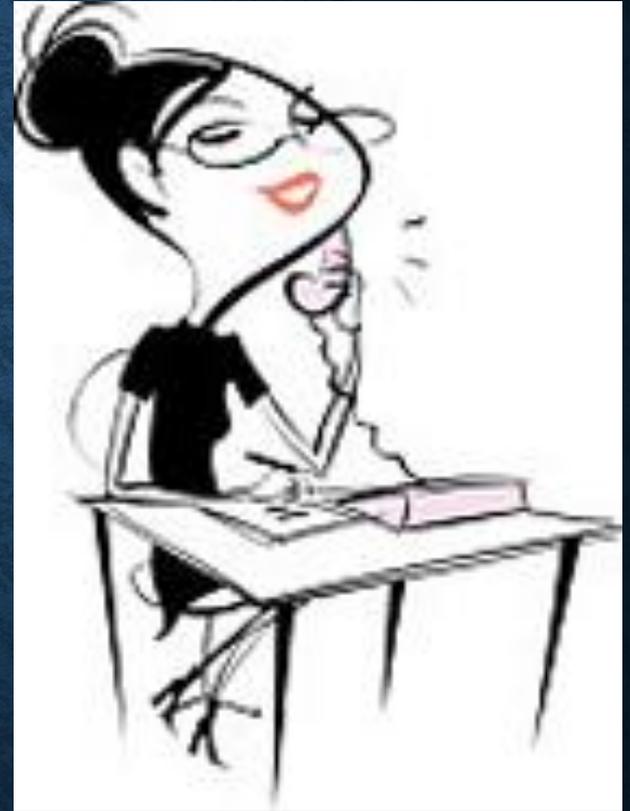
ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА СЕКРЕТАРЯ

- коммуникабельность
- приятный внешний вид
- доброжелательность
- любезность
- воспитанность
- выдержка и др.



КАТЕГОРИИ СЕКРЕТАРЕЙ

- Секретарь приемной
- Секретарь call-center
- Coffee-lady
- Секретарь-машинистка
- Секретарь-стенографистка
- Секретарь руководителя
- Офис-менеджер
- Делопроизводитель
- Секретарь –референт
- Руководитель секретариата



СЕКРЕТАРЬ ПРИЁМНОЙ

Существует несколько наименований секретаря на ресепшн:

- секретарь - ресепшионист;
- секретарь офиса или секретарь приёмной;
- дежурный секретарь;
- администратор или администратор офиса;
- секретарь - администратор.



СЕКРЕТАРЬ CALL-CENTER

- ... осуществляет чисто технические функции.
- должен обладать грамотной речью и приятным голосом, знаниями правил ведения телефонных переговоров, умением быстро ориентироваться, бесконфликтностью.



COFFEE-LADY

- Кандидату на эту должность желательно иметь специальное образование либо опыт работы в ресторанном бизнесе или catering.



СЕКРЕТАРЬ-МАШИНИСТКА



- Организует телефонные переговоры руководителя,
- принимает и передает телефонограммы,
- записывает в его отсутствие принятые сообщения и доводит до сведения руководителя их содержание.
- выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений.

СЕКРЕТАРЬ-СТЕНОГРАФИСТКА

- Стенографирует тексты подготавливаемых руководителем приказов, распоряжений, писем и других организационно-распорядительных документов с последующей их расшифровкой и печатанием на пишущей машине или вводом информации в банк данных.



СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ

Секретарь-референт **должен:**

- быстро печатать и правильно оформлять документы,
- составлять тексты различных документов,
- редактировать проекты,
- рационально организовывать приём посетителей и телефонное обслуживание,
- самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с полученными от руководителя указаниями



СЕКРЕТАРЬ РУКОВОДИТЕЛЯ



- Квалифицированный секретарь руководителя освобождает до 30% рабочего времени руководителя, предоставляет необходимую информацию каждому четвёртому посетителю и самостоятельно решает до половины всех телефонных запросов.

ОФИС-МЕНЕДЖЕР ...

- ... это профессиональный администратор, осуществляющий руководство деятельностью управленческого аппарата предприятия.
- ... первый помощник руководителя в решении административно - хозяйственных вопросов деятельности предприятия

ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ

- Обеспечивает сохранность проходящей служебной документации.
- Ведет учет получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизирует и хранит документы текущего архива.



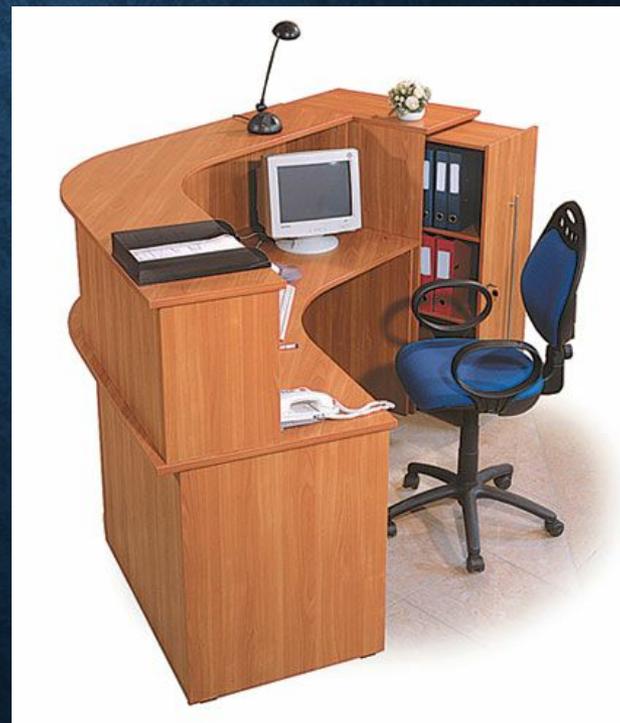
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА

- располагается в приемной, которая примыкает к кабинету руководителя
- секретарь должен видеть всех входящих в приемную
- площадь делится на рабочую зону, зону для посетителей и вспомогательную зону



РАБОЧАЯ ЗОНА

- Рабочий стол секретаря должен быть расположен удобно, так, чтобы был большой обзор и секретарь видел всех входящих, сидя к ним лицом. В то же время важно, чтобы ему не надо было часто вставать за отдельными предметами. Учитывая этот фактор, к основному столу секретаря всегда ставятся дополнительные столы-приставки



ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол одностумбовый;
- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.



НЕОБХОДИМО ОТМЕТИТЬ, ЧТО ПРИ РАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАНИРОВКЕ РАБОЧЕГО МЕСТА НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА:

- на рабочей поверхности стола не должно быть ничего лишнего;
- каждый предмет и средство труда должны иметь свое место, поскольку беспорядочное расположение их вызывает лишние движения и затраты времени. В зарубежной практике используется закон "свободного стола": на столе может находиться лишь одна работа с необходимыми для нее документами и средствами труда, все остальное должно быть внутри стола;
- канцелярские принадлежности следует хранить в органайзере или ящике стола со специальными разделителями;
- все средства коммуникационной техники (телефон и др.) надо располагать слева или на специальной подставке, чтобы можно было пользоваться ими левой рукой, оставляя правую свободной для работы;



- документы, с которыми работает секретарь, помещаются в зоне, обеспечивающей их обзор, для обработанных документов целесообразно иметь специальные лотки или отделения в ящике;
- документы и средства труда располагаются так, чтобы обеспечивалась наилучшая последовательность выполнения работы;
- движения работника должны быть оптимальными, т.е. более короткими и экономными с позиций затрат времени и сил;
- секретарь не должен загромождать в приемной проходы личными вещами, ставить вещи (хозяйственные сумки, обувь, зонты) на обозримые места. Недопустимо хранение косметики, принадлежностей для чаепития на рабочем столе. Не следует развешивать на стенах приемной фотографии любимых артистов и рекламные проспекты, не имеющие отношения к деятельности организации.

РАБОЧИЙ СТОЛ

В левом поле: текущая работа, телефонное оборудование, настольную лампу, канцелярский прибор, лоток с входящими документами.

В правом поле: лоток с

исполненными

высота рабочей поверхности должна регулироваться в пределах 680 - 800 мм; при отсутствии такой возможности должна составлять 725 мм.

письменные

должен иметь *пространство для ног*, которое составляет в высоту - не менее 500 мм, *принадлежность* на уровне колен - не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног - не менее 650 мм.



КРЕСЛО СЕКРЕТАРЯ

- Регулируемое по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья.
- Поверхность сиденья, спинки и других элементов кресла должна быть полумягкой с нескользящим, не электризующимся и воздухопроницаемым покрытием.



КОМПЬЮТЕР И КЛАВИАТУРА

- клавиатуру компьютера лучше располагать на расстоянии 10 - 15 мм от края стола.
- центр экрана монитора должен находиться примерно на уровне глаз, а расстояние между глазами и плоскостью экрана составлять не менее 40 - 50 см.



ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОРГТЕХНИКИ И ОБОРУДОВАНИЯ

1. средства малой оргтехники
2. средства составления и изготовления текстовых документов
3. средства обработки бумажных документов
4. средства хранения и поиска документов
5. средства связи
6. копировальные средства и аппараты;
7. шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;
8. офисная мебель и оборудование.



ЗОНА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

- комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей.
- не рекомендуется ставить мягкую мебель



ОФОРМЛЕНИЕ ПРИЕМНОЙ

- Следует использовать в интерьерах живые цветы.
- Используются произведения живописи, графики, мелкой пластики



В холле и приемной офиса специалисты в области информационного менеджмента рекомендуют разместить:

- информационный стенд для посетителей;
- стенд с рекламной информацией;
- демонстрационную витрину;
- информационные автоматы;
- информационные листки.



Информация, содержащаяся на стендах, должна быть конкретной, оперативной, обладать избирательностью воздействия. Естественно, необходимо внимательно следить, чтобы среди представленной информации не было сведений, составляющих коммерческую тайну фирмы.

Следует помнить о том, что нужно не только создавать информационную систему, но и постоянно заниматься ее обновлением.

Для этих целей секретарь должен выделять не менее 30 минут рабочего времени в ежедневном графике. При этом устаревшая информация должна быть снята с информационных стендов и заменена новой.

Информация должна быть своевременной и актуальной.



Таким образом, создание рациональной планировки рабочего места секретаря имеет большое значение, как для облегчения труда, так и для повышения его привлекательности, положительно влияющей на производительность труда.













