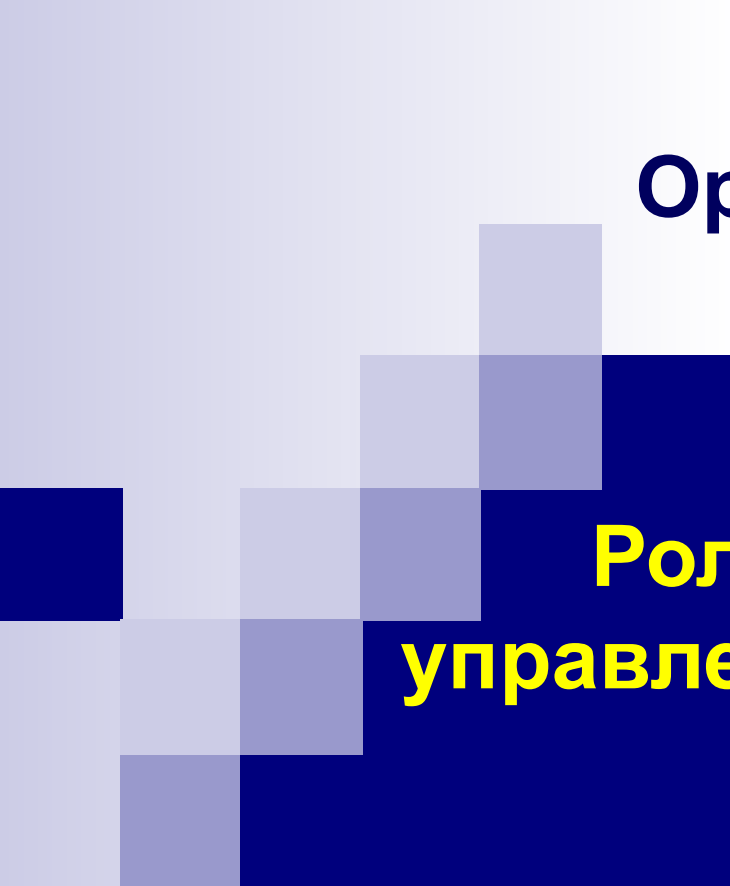




Дисциплина

Организация секретарского обслуживания

Роль секретаря в системе управления, правовые основы его деятельности.

Секретарь - одна из самых распространенных профессий на современном рынке труда. Без секретаря не обходится ни одна организация. Секретарь - это правая рука руководителя, сотрудник, владеющий оперативной информацией и находящийся в курсе текущих дел компании, фирмы, организации, предприятия или учреждения.

Международный профессиональный клуб секретарей (Professional Secretaries International) дал следующее определение современному секретарю: "Это инициативный и рассудительный помощник шефа, обладающий всеми профессиональными навыками, необходимыми для офиса, принимающий решения в пределах своей компетенции и при необходимости берущий управление на себя".

Оператор на телефоне в крупных организациях принимает все телефонные звонки и соединяет с нужными абонентами. Секретарь на телефоне принимает телефонные заказы и сообщения, дает по телефону необходимые справки о номенклатуре товаров или услуг, предоставляемых фирмой, по поручению руководителя связывается по телефону с собственными сотрудниками и представителями сторонних организаций. Технический секретарь работает с оргтехникой. Секретарь приемной принимает письма, факсы, сообщения по электронной почте, отвечает на телефонные звонки и переадресует их по назначению, принимает посетителей. Секретарь офиса принимает и анализирует корреспонденцию, готовит проекты документов, организует работу с документами, выполняет поручения руководителя и его заместителей, является координатором и диспетчером работы офиса.

В Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37) должность секретаря дается с дополнениями: секретарь-машинистка, секретарь незрячего специалиста, секретарь руководителя, секретарь-стенографистка, ученый секретарь. Всех их отличает большое разнообразие функций, комплекс обязанностей и прав, различных требований к образованию, опыту работы и навыкам.

Как известно, секретарь и референт - достаточно различные разновидности секретарской профессии.

Секретарь руководителя организации - это помощник, который организует деятельность первого руководителя, составляет для него документы, организует совещания, переговоры, командировки, осуществляет телефонное обслуживание.

Референт - это специалист не только в области секретарского дела, но и в сфере основной деятельности фирмы; он готовит решения, доклады, отчеты, выступления руководителя, аналитические документы; анализирует ситуацию и принимает участие в разработке стратегии и тактики деятельности фирмы.

Слово "**секретарь**" происходит от латинского слова *secret* ("секрет, тайна"), а слово "референт" означает "человек, сообщающий что-либо". Происхождение названия "секретарь-референт" отчасти объясняет роль и значение секретаря в структуре управления.

Секретарь-референт - это доверенное лицо руководителя, владеющее определенной информацией и освобождающее своего шефа от текущей работы, чтобы дать ему возможность сосредоточиться на решении основных вопросов деятельности предприятия. Благодаря работе секретаря-референта руководитель может максимально сконцентрироваться на выполнении своих профессиональных задач.

Секретарь-референт - это профессия, которая включает в себя множество функций. Многочисленные и многообразные обязанности современного секретаря-референта можно (с достаточной степенью условности) подразделить на две большие группы:

- функции по документационному обеспечению управления;
- функции по так называемому бездокументному обслуживанию руководителя.

Часто секретарские функции по бездокументному обслуживанию руководства определяют как функции по организационному обеспечению деятельности руководителя. Это не вполне точно. Действительно, секретарь-референт является надежным помощником руководителя. Вместе с тем на нем замыкаются все (или большинство из них) внутренние и внешние связи организации, он является связующим звеном между руководителем и сотрудниками, а также деловыми партнерами.

Таким образом, значительное место в функциях секретаря-референта по бездокументному обслуживанию занимают коммуникационные функции.

Сегодня секретаря-референта руководителя не только часто называют "правой рукой" руководителя, но и сравнивают с "центральной нервной системой" фирмы, что лишний раз подчеркивает важность коммуникационной составляющей в бездокументном обслуживании.

Особую группу функций секретаря-референта составляют референтские функции, которые сложно однозначно определить как документные или бездокументные.

К референтской составляющей прежде всего относятся:

- просмотр специальной литературы и периодической печати по профилю деятельности фирмы,
- поиск и обработка необходимой руководителю информации,
- знание книг, справочников и других источников, в которых содержится необходимая в повседневной деятельности руководителя информация.

Объем референтских функций в различных организациях весьма различен, но грамотно организовать работу с информацией должен уметь каждый секретарь-референт. Секретарь-референт должен иметь всестороннюю информацию о сотрудниках фирмы (телефоны, адреса и т.д.), уметь разыскать необходимого руководителю сотрудника не только в рабочее, но и в свободное от работы время, знать о важнейших событиях в личной жизни сотрудников (юбилеях, иных торжествах).

Часто секретарю-референту передаются отдельные административные функции, мелкие бухгалтерские операции. В обязанности секретаря-референта входит прием клиентов и гостей фирмы, деятельность в рамках публичных отношений (связи с общественностью), формирование архивов и т. д. Секретарь-референт просматривает корреспонденцию руководителя, направляя часть документов непосредственно специалистам и менеджерам; он фиксирует и контролирует исполнение всех поручений руководителя, как письменных, так и устных. В его ежедневнике фиксируются все факты, документы, поручения, связанные с деятельностью руководителя.

В небольших коммерческих организациях секретарь-референт, как правило, взаимодействует со службой безопасности, кадровой и хозяйственными службами. При отсутствии должностей руководителей этих служб он иногда непосредственно координирует деятельность этих подразделений. Часто секретарям-референтам передаются отдельные функции сотрудников, занимающихся работой с персоналом (например, документирование трудовых правоотношений). В отдельных малых фирмах обязанности секретаря-референта сближаются с обязанностями заместителя руководителя по общим вопросам.

Значение секретарей-референтов в структуре управления неуклонно повышается. По данным журнала "Профиль" сегодня секретарь-референт входит в число двадцати самых популярных профессий. Причем по степени престижности и перспективам на ближайшие пять лет эта профессия получила максимальную оценку. Живая и интересная работа, неплохая оплата труда (особенно в крупных городах) делают эту профессию достаточно привлекательной. Спрос на профессиональных секретарей-референтов держится независимо от кризисов, колебаний политического курса и курса валюты.

Надо отметить, что в США и странах Западной Европы работа дипломированного секретаря давно считается достаточно уважаемой и соответственно оплачивается. Обучение секретарей производится в специализированных учебных заведениях с высоким уровнем преподавания. Во многих странах введен специальный экзамен на звание профессионального секретаря, без сдачи которого невозможно рассчитывать на высокую секретарскую должность.

Работа секретаря-референта современной российской фирмы имеет свою специфику:

- большое разнообразие задач со значительными различиями в них по степени сложности, важности и т. д.;
- весьма насыщенный рабочий день;
- необходимость выполнять параллельно несколько работ;
- постоянные сверхурочные, незапланированные задания, необходимость в случае срочной работы задерживаться после окончания рабочего дня;
- особые условия работы: телефонные звонки, вызовы и т. п.

Профессиональные знания и навыки, необходимые современному секретарю-референту, можно условно разделить на три группы:

1. Знания, необходимые для документационного и информационного обеспечения руководства и фирмы в целом.

Секретарь-референт должен знать:

- нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления,
- основные принципы организации документооборота,
- основы архивного дела,
- основные прикладные программы,
- русский язык,
- один или несколько иностранных языков (в зависимости от профиля деятельности фирмы).

На основе этих знаний секретарь должен уметь:

- составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов;
- рационально организовать работу с управленческими документами, вести архив;
- находить, систематизировать и хранить информацию;
- пользоваться пишущей машинкой, персональным компьютером, принтером, другими средствами составления, изготовления, копирования документов.

2. Знания, необходимые для коммуникативного обеспечения деятельности фирмы и ее администрации:

- правила ведения деловой беседы;
- принципы организации приема посетителей, совещаний, деловых поездок;
- современные средства связи;
- основы профессиональной этики.

На основе этих знаний секретарь должен уметь:

- вести деловые беседы и телефонные переговоры;
- организовать совещания, презентации, служебные поездки;
- пользоваться современными средствами связи;
- организовать прием посетителей;
- планировать свою работу, планировать и беречь время руководителя.

3. Знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями:

- принципы организации управленческого труда, правовые основы управления;
- основы административного, трудового и хозяйственного права;
- правовые акты и положения, регламентирующие деятельность фирмы и ее сотрудников.

Ученому секретарю необходимо знать:

- научные проблемы соответствующей области знаний, науки и техники;
- направления развития экономики в конкретной сфере деятельности учреждения;
- отечественные и зарубежные достижения в аналогичной области знаний;
- установленный порядок организации, планирования, финансирования, проведения и внедрения в жизнь научных исследований и разработок, а также их патентование;
- действующее законодательство, регулирующее защиту авторских прав и патентов;
- методы организации труда научных работников и управления научными исследованиями и разработками и др.

Секретарь-референт должен уметь выполнять все виды работ: от простейших технических до творческих. Но его работа отличается от работы других секретарей прежде всего высочайшим профессионализмом, наличием референтских видов работ, связанных со сбором, анализом, представлением материалов и составлением документов, свободным знанием иностранных языков и безупречным знанием компьютерных технологий.

Секретарь-референт - это высокообразованный, творчески одаренный, высокопрофессиональный помощник руководителя, которому он всегда доверяет и на которого может полностью положиться при выполнении поручений любой сложности.