

## КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

### **Тема 1. История развития секретарской службы. Роль секретаря в структуре управления.**

План:

1. История развития секретарских служб.
2. Роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления.
3. Категории секретарей.

Многовековой опыт российской государственности сформировал аппарат гражданских чиновников, в котором секретарям отводилось далеко не последнее место. Секретарская служба получила свое развитие в приказах XVI-XVII вв. Глубокие преобразования государственного аппарата проводил Петр I с 1696 г., вводя различные реформы. При Петре I был составлен моральный кодекс "Юности честное зерцало", в котором описывались основные требования к секретарю: приветливость, смирение и учтивость. Императрица Екатерина II имела много доверенных лиц в качестве кабинет-секретарей. С 1763 года была введена должность статс-секретарей, основная обязанность которых заключалась в "приеме прошений (жалоб) на высочайшее имя". Канцелярия статс-секретарей была хорошей школой чиновничьей службы, через нее прошли видные государственные деятели.

В 1840 году появились первые личные секретари у руководителей Путиловского и Невского заводов в Петербурге, а представители профессии приобрели новый статус - помощников в бизнесе. Секретари сопровождали своих патронов в деловых поездках и на отдыхе, отвечали на письма и прошения, принимали посетителей - в общем, в большей мере занимались тем, что сейчас принято называть "связями с общественностью".

В 1868 году в Харькове были созданы специальные курсы подготовки секретарей. Появляется техника, упрощающая работу: множительные аппараты, пишущие машинки, стенография. С 1884 года стали выходить специальные журналы - "Вестник контор и канцелярий", "Бюллетень конторщика" и другие.

В 1932 году основаны Курсы стенографии и машинописи МИД СССР, позднее - Профессионально-техническое училище, находящееся под патронажем Министерства внешней торговли. Профессия секретаря в это время "обрастает" новыми требованиями: владение стенографией, владение машинописью, владение основами делопроизводства, умение отвечать на телефонные звонки (притом, что отдельно существуют профессии стенографистки и машинистки). В 1932 г. секретарей разделили на две группы. В первую, весьма малочисленную, группу вошли помощники и референты, во вторую - машинистки-секретари I и II категории.

В 70-е годы профессия секретаря вместе со всей страной переживает период "застоя". В конце 80-х - начале 90-х годов, с приходом "дикого капитализма" и появлением в нашей стране первых бизнесменов, происходит резкое "омоложение". Молодому руководителю, соответственно, требуется молодой секретарь.

Сегодня 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. Организационное и информационно-документационное обслуживание - главные функции секретаря. Существуют такие категории секретарей: должность секретаря приёмной (или секретаря на ресепшн), офис - менеджер, секретарь руководителя, секретарь - референт. Составными частями работы секретаря являются документное и бездокументное (организационное обслуживание). Секретарское образование и повышение квалификации секретаря. Трудоустройство секретаря.

*Литература:* [\[2—С. 361—364; 3— С. 7—20; 5— С. 10—37; 6— С. 3—7; 7— С. 4—10\]](#)

### **Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая работу секретаря. Должностная инструкция секретаря.**

План:

1. Законодательная и нормативно-правовая база ЛНР в работе секретаря.
2. Организационно-распорядительная документация, регламентирующая работу секретаря.
3. Справочно-правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс», «Деловые бумаги» и др.
4. Назначение должностной инструкции секретаря и ее виды.
5. Содержание разделов должностной инструкции секретаря.
6. Специфические функции, характерные для должности секретаря.
7. Процедура разработки и утверждения инструкции.
8. Примеры должностных инструкций секретарей различных категорий.

Повседневная деятельность секретаря регламентируется законодательством, иными нормативно-правовыми актами, содержащим нормы права, затрагивающие повседневную деятельность работника. Это Гражданский кодекс, Трудовой кодекс, законы, Указы и Постановления Правительства, нормативные документы органов исполнительной власти, Унифицированные системы документации, стандарты в сфере информации и документационного обеспечения управления.

Организационно-распорядительная документация, регламентирующая работу секретаря состоит из:

1) организационных документов (учредительных документов компании (устав, учредительный договор); нормативных актов, определяющих статус и порядок функционирования органа управления компании (положение о совете директоров (о генеральном управляющем) и т.п.); локальных нормативных актов: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, должностная инструкция, трудовой договор, должностная инструкция.

2) распорядительных документов: приказ, указ, решение.

Должностная инструкция секретаря, ее основные разделы: общие положения, квалификационные требования, функции, должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения. Изучение и формирование должностных инструкций секретарей различных категорий. Должностная инструкция как описание должностных обязанностей и прав секретарей различных категорий. Виды должностных инструкций: примерные, типовые и индивидуальные. Структура, наименование и содержание основных разделов должностных инструкций. Правила разработки и утверждения инструкции.

*Литература:* [[2—С. 3 — 5, С. 384—400](#); [3— С. 25—49](#); [4— С. 76 –118; 414—425](#); [6 — С. 1—3](#)]

### **Тема 3. Информационные технологии в работе секретаря.**

План:

1. Техническое обеспечение работы секретаря: ПК, периферийные устройства.
2. Технические средства для доступа в глобальную сеть Интернет.
3. Сервисное (общее) программное обеспечение для работы компьютера.
4. Прикладное (специальное) программное обеспечение для работы секретаря.

Современные информационные технологии - это современные виды информационного обслуживания, организованные на базе компьютерной техники и коммуникационных средств, предназначенные для автоматизированного сбора, обработки, хранения, передачи и использования информации для получения определенных, заведомо ожидаемых результатов.

Техническое и программное обеспечение работы секретаря. К техническим средствам, которыми чаще всего пользуется секретарь, относятся: персональный компьютер и его компоненты, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг, копировальный аппарат и сканер. Периферийные устройства персонального компьютера подключаются к специальным разъемам на корпусе материнской плате и предназначены для выполнения вспомогательных операций.

По назначению периферийные устройства можно подразделить на:

- 1) устройства ввода данных (клавиатура, сканер);

- 2) устройства вывода данных (монитор, принтер);
- 3) устройства хранения данных (CD-R и CD-RW, флешки, внешний жесткий диск);
- 4) устройства обмена данными (модем, роутер)

Секретарь должен знать, уметь и максимально использовать имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

Программное обеспечение (ПО) – комплекс всех программ персонального компьютера, с помощью которых решают библиотечные задачи (специальное ПО), плюс все программы, которые обеспечивают работу с компьютером (общее ПО). Что касается программного обеспечения, то различные компоненты документов могут готовиться разными программами, что ставит проблему их интеграции при подготовке сложных (составных) документов. Эта проблема эффективно решается в рамках офисных программных систем. Наиболее распространенными такими системами являются пакеты приложений Microsoft Office, Open Office. Каждый из пакетов имеет ряд программ для работы с разными видами документов.

*Литература:* [4— С. 325—414; 5— С. 41—46; 8— С. 55—123]

#### **Тема 4. Организация рабочего места и условия труда секретаря.**

План:

1. Организация рабочего дня секретаря.
2. Планировка и организация рабочего места.
3. Оснащение и оборудование рабочего места.
4. Автоматизированное рабочее место.
5. Создание оптимальных условий труда.
  - 5.1 Санитарно-гигиенические условия труда.
  - 5.2 Эстетические условия труда.
  - 5.3 Психологические условия труда.

Организационные принципы распорядка дня секретаря, составление плана работы секретаря и роль планирования. Рабочий день секретаря делится на две части – до перерыва и после. Планируя работу, секретарь должен знать, что наиболее благоприятное время для выполнения творческих или трудных заданий с 10 часов утра и до 12 часов. Затем следует некоторый спад активности, и во второй половине дня работоспособность наиболее высока с 14 до 17 часов. Для успешного планирования следует фиксировать начало и конец каждого вида работы. Использование компьютера для планирования рабочего дня очень целесообразно.

Профессия секретаря подразумевает сверхурочную работу, но недопустимо, чтобы это стало системой. Если вам слишком часто требуется дополнительное время, значит:

- либо вы не смогли организовать свой день так, чтобы все успеть в срок;
- либо объем работы слишком велик.

Эргономические требования к организации рабочего места секретаря. Правильная организация рабочего места секретаря референта – залог успешной трудовой деятельности. Рабочее место секретаря должно комплектоваться достаточным набором технических средств, канцелярских принадлежностей, средств организационной техники, отвечать требованиям эргономики. Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей и в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения. Основное требование, предъявляемое к рациональной планировке рабочего места, – обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сокращение физических усилий работника. Рациональный вариант планировки рабочего места предполагает размещение предметов труда в пределах зон, наиболее удобных выполнения трудовых процессов. Их принято называть рабочими зонами. Различают: рабочие зоны секретаря: основная, вспомогательная и зона обслуживания, назначение каждой зоны.

Условия труда секретаря: санитарно-гигиенические, эстетические, психофизиологические. Влияние микроклимата на функциональное состояние человека во время работы настолько широко, что его можно назвать одним из определяющих факторов работоспособности. Микроклимат характеризуется такими величинами как температура,

относительная влажность и скорость воздуха. Оформление интерьера приемной, озеленение офиса. Основные правила техники безопасности при работе за компьютером.

*Литература:* [[1— С. 7—16](#); [4— С. 325—441](#); [5— С. 19-46](#)]

### **Тема 5. Работа секретаря по организационному обслуживанию.**

План:

1. Основные функции секретаря по организационному обслуживанию.
2. Планирование рабочего времени руководителя.
3. Организация приёма посетителей.
4. Организация совещаний.
5. Организация деловых переговоров.
6. Подготовка презентаций.
7. Организация приемов.

Помимо работы секретаря с документами, в его обязанности входит также и организационное (бездокументное обслуживание). К функциям секретаря по организационному обслуживанию относятся: планирование рабочего времени руководителя, организация приема посетителей, организация встреч и переговоров руководителя, организация и участие в работе совещаний, контроль исполнения поручений руководства, организация рабочего места руководителя, контроль за исправностью и правильной эксплуатацией оргтехники, организация подготовки презентаций и т.д.

Основы и принципы организации и планирования рабочего времени руководителя. Технология управления временем: постановка целей и задач, краткосрочное и ежедневное планирование, анализ использованного времени и оценка эффективности планирования.

Прием посетителей— одна из важнейших функций в работе секретаря.

Условно посетителей можно разделить на такие категории:

- 1) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам;
- 2) представители других организаций;
- 3) посетители по личным вопросам;
- 4) посетители, попавшие в офис по недоразумению.

Посетитель приемной может оказаться клиентом фирмы, и от того, как он будет принят, зависит впечатление о фирме, так что встречайте любезно и доброжелательно каждого посетителя. Прием посетителей руководителем осуществляется согласно регламенту работы руководителя и правилам внутреннего трудового распорядка предприятия в один из установленных дней недели (например, в понедельник), в строго определенные, обычно послеобеденные часы. Секретарь ведет запись посетителей на прием в журнале учета посетителей. Технология организации приёма состоит из: записи, представления руководству, переноса приёма и т. д.

Организуя прием командированных работников, секретарь должен выяснить, согласовано ли это посещение заранее, выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель, отметить командировочное удостоверение, выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует позаботиться заранее о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее

Особенности подготовки деловых встреч и переговоров руководителя. Подготовка и обслуживание совещаний. Совещание как вид управленческой деятельности, типы совещаний. Роль секретаря в подготовке и обслуживании совещаний. Организационно-технические мероприятия по подготовке совещаний. Регистрация участников, её цели. Виды совещаний. Роль секретаря во время проведения совещания. Порядок документирования совещания: стенограмма, фонограмма, видеозапись, протокол. Требования к ведению и оформлению протокола. Ведение протокола. Организация презентаций и деловых приемов.

*Литература:* [[2—С. 5—37](#); [4— С. 223—233, 262 – 284](#); [5— С. 37-41](#); [6 — С. 112—113](#); [7— С. 24—28](#)]

## **Тема 6. Делопроизводство в работе секретаря.**

### **План:**

1. Нормативно-методическая основа делопроизводства и его задачи.
2. Понятие документа, группы организационно-распорядительной документации.
3. Система документирования. Реквизиты документов и бланки.
4. Документооборот и подготовка дел к архивному хранению.

Делопроизводство – это деятельность по созданию документов и дел в соответствии с государственными стандартами и организации работы с ними, а именно создание условий для движения, поиска и хранения документов.

Задачи делопроизводства заключаются в следующем – оформление деловых документов в соответствии с требованиями стандартов, создание условий для движения документов (организация регистрации документов, контроль за движением документов и сроками их исполнения), создание условий для поиска исполненных документов (формирование документов в дела в соответствии с номенклатурой дел), создание условий для хранения документов.

Делопроизводственные функции секретаря и его роль в документационном обеспечении управления. Нормативно-методическая основа делопроизводства.

Виды управленческих документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные. Виды организационных и нормативно-методических документов организации: учредительный договор, устав, положение о предприятии и его структурных подразделениях, должностные инструкции, инструкции по организации делопроизводства. Состав распорядительных документов организации: приказы, распоряжения, решения, указания, постановления. Виды информационно-справочных документов на предприятии: акты, справки, заявления, служебные записки и др.

Документооборот. Под документооборотом понимается движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в архив. Сюда включают операции приема, распределения, регистрации, контроля исполнения, выдачи справок, формирования дел, предархивной обработки, хранения и использования документов.

Подготовка и оформление проекта документа, согласование проекта документа, подписание (или утверждение) документа руководителем, регистрация документа, передача документа исполнителю, отметка об исполнении, подшивка исполненного документа в дело. Общие требования к тексту документов. Прием и первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение и распределение поступивших документов. Регистрация документов. Передача документов на исполнение. Контроль исполнения: текущий и предупредительный. Снятие документа с контроля. Создание базы данных о документах учреждения и информационно-справочная работа. Обработка и отправка исходящих документов. Работа с письменными обращениями граждан. Организация текущего хранения документов. Номенклатура дел. Требования к формированию дел, их оформлению и хранению. Подготовка дел к архивному хранению. Сроки хранения документов. Экспертиза ценности документов. Оформление дел для архивного хранения. Составление описей. Сдача дел в архив.

*Литература:* [2—С. 48—64; 3—С. 49—127; 4—С. 2—68; 6—С. 2—30]

## **Тема 7. Этика и психология делового общения. Телефон и электронная почта в работе секретаря.**

### **План:**

1. Психологические аспекты взаимоотношений секретаря с руководителем и сослуживцами
2. Взаимоотношения с посетителями.
3. Конфликты и стрессовые ситуации. Виды конфликтов.
4. Деловой этикет.
5. Подарки в сфере деловых отношений.
6. Телефонный этикет.

7. Особенности повседневного общения по электронной почте
8. Типичные ошибки в работе секретаря

Работа секретаря предполагает многочисленные контакты с людьми. Умение взаимодействовать с людьми различного социально-психологического уровня – важное качество профессионального секретаря. Психологические аспекты взаимоотношений секретаря с руководителем и сослуживцами.

Взаимоотношения секретарь-руководитель – это один из важнейших и наиболее частых деловых контактов в системе межличностного общения секретаря. Правила взаимоотношений с руководителем. Психологические качества руководителей, их стили управления, типология руководителей по их отношению к окружающим. Правила деловых отношений со сослуживцами. Психологические типы поведения людей.

Секретарь является первым человеком, с которым встречается посетитель. От того, какое впечатление у него сложится от беседы с секретарем, зависит его отношение к организации в целом, в частности, станет ли он корпоративным клиентом или нет. Поэтому профессиональный секретарь должен знать правила, приемы и секреты делового общения, должен уметь устанавливать контакты.

Конфликты и стрессовые ситуации. Конфликт – это динамическое выражение каких-либо противоречий. Виды и функции конфликтов. Причины конфликтов и их урегулирование. Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющее собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям. Причины и фазы стресса. Антистрессовое руководство.

Этикет в работе секретаря. Этика – учение о морали, нравственности. Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – в семье, быту, политике, науке, труде и т. д.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т. д. Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики. Правила и основы речевого этикета. Визитные карточки – это неотъемлемая часть этикета.

Подарки в сфере деловых отношений. Подарки – это давний способ оказания внимания, расположения, принятый и в деловой среде. Правила, определяющие уместность того или иного подарка. Случаи вручения подарков и сувениров. Подарки в сфере деловых отношений бывают: сувенирные; рекламные; ценные.

Телефонный этикет. Правила общения по телефону. Типичные ошибки при общении по телефону. Особенности повседневного общения по электронной почте. Общие вопросы ведения электронной деловой переписки.

*Литература:* [2—С. 350—354; 4— С.234 – 312; С. 431—466; С.497—513; 5— С. 39—89; 6— С. 113—141; 7— С. 13—24]

## **Тема 8. Имидж секретаря.**

План:

1. Понятие имиджа и теоретические аспекты.
2. Внутренние факторы персонального имиджа секретаря.
3. Внешние факторы имиджа секретаря (гардероб, аксессуары, прическа и макияж).
4. Корпоративный имидж.

Понятие имиджа, классификация имиджа. Три возможных подхода к имиджу: функциональный (имиджи классифицируют по их функционированию); контекстуальный (имиджи подразделяют в зависимости от контекста); сопоставительный (в основу положено сравнение близких имиджей). Имиджелогия – это наука о построении имиджа, выделяющая

основные аспекты обаятельного облика. Персональный и деловой имидж. Влияние имиджа на работу секретаря. Внутренние и внешние факторы имиджа.

Внешними факторами персонального имиджа являются:

- общие физические данные: рост, вес, природный цветотип, качество волос и кожи;
- лицо: овал, черты лица, зубы, линия профиля;
- фигура: контурная линия в фас и профиль, осанка, пропорции тела, строение каждой части тела (рук, ног, шеи и т.д.);
- одежда;
- ухоженность волос, кожи, рук и т.д.;
- письменная и устная речь;
- манеры;
- звучание голоса;
- мимика (выражение лица, лицевые маски);
- телодвижения (походка, жесты, позы, умение держать корпус);
- взгляд;
- среда обитания: кабинет, жилище, машина, окружающие предметы.

К внутренним факторам персонального имиджа относятся:

- интеллектуальные, художественные, информационные личностные качества;
- коммуникабельность;
- эмпатичность (способность к сопереживанию), способность понять другого человека;
- уровень нравственности;
- умение ориентироваться в ситуации;
- уверенность в себе;
- навыки в самопрезентации;
- особая одарённость «нравиться людям».

Гардероб секретаря: основные рекомендации по выбору костюма, туфель и различных аксессуаров. Основные цветотипы. Рекомендации по выбору прически, макияжа для секретаря офиса. Принципы формирования имиджа. Корпоративный имидж: понятие стиля.

*Литература:*[4— С.472—497; 5— С.74—78; 6 —С. 108—113]