

Аналитические функции секретаря.

Вопросы:

1. Работа секретаря по сбору информации.
2. Формы представления информации.
3. Подготовка выступлений руководителя.
4. Особенности работы секретаря с информацией для руководителя.

Литература:

1. Демин Ю.М. Секретарское дело. Универсальный справочник. Гл.8. Подготовка выступлений руководителя. – М.: Бератор - Пресс, 2003. С. 94-101.
2. Митченко О.Ю. Требования к рефератам и аннотациям на издания и документы. // Секретарское дело. 2005. № 1. С.16-19.
3. Наумова С.В. Управление информацией.// Справочник секретаря и офис-менеджера. 2005. № 1. С.58-60.
4. Поль Л. Сопер. Основы искусства речи./ Пер. с англ. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002. – 448с.
5. Румянцева С.А. Информационное обеспечение деятельности руководителя.// Справочник секретаря и офис-менеджера. 2006. № 11. С. 16-20.
6. Янковая В.Ф. Поиск информации для руководителя.// Секретарь-референт, 2002, № 5.
7. Янковая В.Ф. Аналитический обзор для руководителя.// Секретарь-референт, 2002, № 6.

1. Работа секретаря по сбору информации.

Одной из функций секретаря является сбор, анализ и обобщение информации по заданию руководителя. Такую работу нередко приходится выполнять в течение ограниченного времени, поэтому умение быстро найти необходимую информацию и соответствующим образом ее обработать – одно из важнейших профессиональных качеств секретаря.

Необходимая руководителю информация может содержаться в различных источниках.

Для того чтобы грамотно вести эту работу, затрачивая на нее как можно меньше времени и сил, секретарю необходимо владеть сведениями общего характера:

- ▶ хорошо знать структуру организации, характер и направления ее деятельности, хорошо представлять содержание деятельности подразделений, их компетенцию;
- ▶ представлять, какая информация создается, обрабатывается, хранится в подразделениях организации, кто из работников владеет той или иной информацией;
- ▶ знать основные источники информации, которая может потребоваться руководителю, место их нахождения и особенности использования;
- ▶ знать, в какой информации руководитель нуждается постоянно, и иметь налаженную систему сбора и обработки этой информации, быть готовым удовлетворять любые незапланированные информационные запросы руководителя.

Основными источниками информации для руководителя являются:

1. законодательные и иные нормативные правовые акты, касающиеся деятельности организации;
2. управленческая документация организации (документы вышестоящих органов, поступающие в организацию, плановая, отчетная, распорядительная, информационно-справочная, техническая и др. документация организации);
3. публикации в периодической печати (газетах, журналах), сообщения в радио- и телепередачах, прямо или косвенно затрагивающие вопросы деятельности организации;
4. научная и техническая литература по проблемам, касающимся деятельности организации;
5. справочники деловой информации об организациях, предприятиях, фирмах, экономической, культурной и другой информации.

1. Информацию законодательного или нормативного характера можно получить из официальных справочных изданий:

- ▶ «Российская газета»,
- ▶ "Собрание законодательства Российской Федерации",
- ▶ "Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации",
- ▶ "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти"
- ▶ правовые базы данных – "Гарант", "Консультант Плюс", "Кодекс"

2. Управленческую документацию организации можно найти

- ▶ в текущем архиве организации;
- ▶ в канцелярии, секретариате, общем отделе или управлении делами;
- ▶ в ведомственном архиве (архиве учреждения)
- ▶ в структурном подразделении у специалистов, которые занимаются решением тех или иных вопросов.

3. Работа по сбору информации включает ознакомление с публикациями в периодической печати, радио- и телепередачах.

- ▶ В обязанности секретаря входит работа по ознакомлению с публикациями в профильных газетах и журналах.
- ▶ Работа по отбору и анализу публикаций может вестись секретарем постоянно или выполняться по конкретному заданию руководителя, то есть носить разовый характер.
- ▶ Эту работу на высоком профессиональном уровне выполняют действующие на информационном рынке компании, специализирующиеся на сборе и обработке информации по запросам организаций.

4. Научная и техническая литература по проблемам, касающимся деятельности организации

- ▶ Секретарю, работающему в организации, занимающейся научными проблемами, иногда поручают задания по сбору информации из научных изданий - сборников статей, монографий, реферативных журналов.
- ▶ Вся эта работа выполняется либо непосредственно в научной библиотеке, либо с помощью Интернета, заказа литературы по телефону или межбиблиотечному абонементу.
- ▶ Самый большой электронный каталог информационных ресурсов в Интернет - это каталог Российской государственной библиотеки: <http://www.rsl.ru> (4,2 млн. источников).

5. Справочники деловой информации об организациях, предприятиях, фирмах, экономической, культурной и другой информации.

К числу справочников, которые всегда должны быть под рукой у секретаря, относятся:

- ▶ телефонный справочник организации;
- ▶ список сотрудников организации с их адресами и телефонами;
- ▶ список организаций, с которыми имеются постоянные деловые контакты, с их телефонами и адресами, включая банковские учреждения, вышестоящие организации и др.;
- ▶ списки фирм, осуществляющих сервисное обслуживание, продажу канцтоваров, оргтехники и т.п. с адресами, телефонами, банковскими реквизитами;
- ▶ городские телефонные справочники типа «Весь Владивосток»,
- ▶ карта города, при необходимости - дорожные карты и атласы.

Большие возможности по поиску деловой информации предоставляет Интернет

- ▶ Одна из самых популярных поисковых систем Интернета – **AltaVista** (<http://www.altavista.com>). Система появилась в 1995 г. и принадлежит компании Digital. Ее объем составляет порядка 30 млн. web-страниц. Система поддерживает поиск на 25 языках, в том числе и на русском.
- ▶ **Rambler** (<http://www.rambler.ru>) – одна из самых молодых российских поисковых систем (осень 1996 г.), но и самая мощная в российской части Интернета, ее объем – более 2 млн. web-страниц.
- ▶ **Yandex** (<http://www.yandex.ru>) – эта поисковая система, разработанная для Интернета с учетом особенностей русской морфологии, ее объем около 2 млн. web-страниц.

Полезные адреса в Internet.

- ▶ www.grankin.ru — телефонный справочник государственных структур России с адресами: правительство, министерства, парламент. Верховный и Конституционный суд.
- ▶ www.cbr.ru — сервер Центробанка России: информация о банке, описание банкнот, база данных по памятным монетам, признаки подлинности банкнот.
- ▶ www.nalog.ru — формы налоговой отчетности, разъяснения Министерства по налогам и сборам, тексты законов, ответы на вопросы по заполнению налоговых деклараций.
- ▶ www.riakornpass.ryazan.ru - сервер правовой информации "Референт- web».
- ▶ www.Translate.ru — online переводчик.
- ▶ www.fly.ru - расписание рейсов самолетов по СНГ, справки о наличии мест, тарифы, заказ билетов.
- ▶ www.gramota.ru - справочная служба русского языка, интерактивные словари.
- ▶ www.meteo.infospace.ru - погода в мире

Поскольку секретарю приходится много заниматься письменными работами, ему необходимы:

- ▶ Словари: русского языка – толковый, орфографический; иностранных слов.
- ▶ Не помешает в работе и энциклопедический словарь.
- ▶ Если руководитель выезжает в зарубежные командировки или организация принимает у себя иностранных представителей, будут необходимы путеводители и справочники по странам мира, разговорники.
- ▶ Всегда под рукой должна быть инструкция по делопроизводству, инструкции по эксплуатации офисного оборудования, а также рабочий блокнот и ежедневник.

2. Формы представления информации.

- ▶ **Выписка** – то, что выписано, из какого либо текста или документа.
- ▶ **Обзор** – сжатое сообщение о ряде объединенных общей темой явлений.
- ▶ **Отчет** – сообщение, доклад о своих действиях или работе.
- ▶ **Справка** – сведения, полученные после поисков, в ответ на запрос.
- ▶ **Таблица** – сведения, расположенные по графам.
- ▶ **Аннотация** – краткое изложение содержания книги, статьи и т.п.
«Краткая характеристика книги, статьи или рукописи, сочинения, излагающая их содержание (обычно в виде перечня главнейших вопросов) и дающая иногда их оценку».
- ▶ **Аннотировать** – составлять аннотацию чего либо.

Виды аннотаций

1. по функциональному назначению аннотации делятся на справочные и рекомендательные (существует рекомендательная аннотация в целях рекламы и пропаганды лучших произведений печати)
2. способу характеристики документов - подразделяются на общие, аналитические и групповые.
3. по объекту аннотирования - на произведения печати по естественным, техническим и общественным наукам и отраслям народного хозяйства, с одной стороны, и на произведения художественной литературы - с другой.

Реферат - краткое изложение содержания книги, статьи и т.п., а также доклад с таким изложением.

Критерий различения "краткой характеристики содержания" (аннотации) и "краткого изложения содержания" (реферат) давно определил М.В.Ломоносов.

Для него реферат не просто "экстракт" содержания книги, подобно аннотации, а "экстракт" как отражение содержательного приращения знания (науки), т.е. новой, ценной и полезной информации.

Рефераты классифицируются по:

- ▶ целевому назначению (общие и специализированные);
- ▶ глубине свертывания информации (информативный реферат, реферативная аннотация, расширенный реферат),
- ▶ форме представления (анкетные или позиционные рефераты, табличные рефераты, рефераты телеграфного стиля, схематические рефераты);
- ▶ методу изложения информации в реферате (реферат-экстракт, перефразированный реферат, синтезированный реферат);
- ▶ способу подготовки (ручной, автоматизированный);
- ▶ количеству охваченных рефератом источников (монографический, сводный);
- ▶ авторскому исполнению (авторреферат, реферат, составленный другим человеком - референтом).

3. Подготовка выступлений руководителя.

1. Учет условий выступления

- цель (тема) выступления;
- продолжительность и вид выступления;
- необходимость подготовки для выступления дополнительных информационно-демонстрационных материалов;
- время и место выступления.

- ▶ **Цель или тема** выступления, сформулированная конкретно, позволяет секретарю определить, какие материалы использовать в процессе подготовки текста, и набросать список информационных источников.
- ▶ Информация о **продолжительности** выступления позволит секретарю с высокой точностью определить объем текста.
- ▶ Косвенно на продолжительность выступления укажет его **вид** - доклад, содоклад, выступление в порядке обсуждения, справка, реплика и т. п
- ▶ Своевременное сообщение секретарю **времени и места** выступления позволяет правильно распределить время для подготовки.

- ▶ Наиболее эффективной оказывается подготовка, начатая за 5-7 дней до предполагаемой даты выступления.

Пример расчета времени на подготовку выступления

№№ пп.	Содержание этапа подготовки	Дней
1.	Подготовка содержания (текста) выступления	0,5-1
2.	Заучивание и пробное озвучивание выступления	1-2
3.	Подготовка наглядных пособий	0,5-1
4.	Подготовка технических средств обеспечения выступления	0,5
5.	Резерв времени	1

Пример расчета времени выступления.

№	Наименование элементов выступления	Время, мин.
1.	Представление выступающего и темы выступления	0,5
2.	Вступление	0,5
3.	Изложение содержания первого вопроса.	2,5 – 3,5
4.	Изложение содержания второго вопроса.	2,5 – 3,5
5.	Заключение.	0,5 - 1
6.	Резерв времени (для ответов на вопросы)	1

2. Работа над текстом.

Эта работа включает в себя:

- ▶ обдумывание содержания выступления,
- ▶ разработку и написание плана выступления,
- ▶ разработку и написание содержания выступления,
- ▶ представление проекта текста руководителю,
- ▶ внесение изменений и уточнений в содержание выступления, набор и распечатку окончательного варианта выступления,
- ▶ представление окончательного варианта выступления руководителю.

Развернутый план выступления

1. Определите общую последовательность выступления.
2. Просмотрите имеющиеся в вашем распоряжении материалы.
3. Затем составьте примерный план выступления руководителя (по пунктам).
4. Сгруппируйте материал в соответствии с пунктами намеченного плана выступления.
5. Не забудьте об обращении к аудитории, о вступлении и заключении.
6. Подытоживайте каждый раздел выступления одним - тремя выводами.
7. Выделите в плане ключевые моменты речи, на которых целесообразно остановиться подробнее.
8. Проверьте также наличие логической связи между всеми пунктами и подпунктами плана.

Практические рекомендации по написанию текста выступления:

1. Во введении следует коротко остановиться на том, что послужило толчком к данному выступлению.
2. В каждом разделе выступления предусмотрите: введение в раздел, констатация, аргументация, кульминация, выводы по разделу, логический переход к следующей части выступления.
3. Предложения в тексте должны быть простыми.
4. Избегайте использования в тексте малоизвестных аудитории слов.
5. Каждую мысль излагайте последовательно.
6. Ссылайтесь в тексте на примеры из практической деятельности вашего предприятия.
7. Не злоупотребляйте цифрами.
8. Избегайте пространных цитат.
9. Усиьте концовку текста выступления обобщающими аргументами и точными завершающими фразами.

Для подготовки **окончательного текста выступления** на основе исправленного черновика секретарю необходимо выполнить следующее:

1. Бегло ознакомиться с объемом и содержанием правки руководителя и определить, сколько времени потребуется для доработки текста выступления.
2. Внести в электронную версию первоначального "текста все изменения и исправления, сделанные руководителем. Обратить внимание на структуру текста (она должна сохранить логику).
3. Включить в текст дополнительную информацию на основе письменных указаний руководителя.
4. Произвести проверку уточненного варианта текста на наличие ошибок, исправить их.
5. Сохранить файл, сделать копию файла на носитель.

4. Особенности работы секретаря с информацией для руководителя.

Аналитический обзор (реферат) - сокращенное изложение содержания первичных документов с основными фактическими сведениями и выводами. Аналитические обзоры составляются на основании книг, статей, газетных и журнальных публикаций, управленческих документов и других источников информации.

Главное требование, предъявляемое к аналитическому обзору - вся информация должна быть представлена в сжатом и систематизированном виде.

Хороший аналитический обзор должен содержать ответы на следующие вопросы: кто совершал, что, где, когда и с какой целью совершалось

В начале аналитического обзора помещается перечень первичных источников информации, на основании которых он составлен.

Перечисление источников информации может опускаться, если исходные книги или копии документов прилагаются к аналитическому обзору.

Аналитический обзор должен иметь заголовок, который может отличаться от заглавия реферируемого документа, если:

- ▶ аналитический обзор составляют не на языке реферируемого документа;
- ▶ аналитический обзор составляют на часть документа (в этом случае заголовок отражает содержание реферируемой части документа);
- ▶ заголовок документа не отражает содержания документа или аналитического обзора;
- ▶ аналитический обзор составляется на основании нескольких источников.

- ▶ **Текст аналитического обзора** начинается с изложения сути вопроса, затем раскрываются его конкретные или частные стороны.
- ▶ **Выводы** (оценки, предложения), содержащиеся в источниках, также следует отразить в аналитическом обзоре и указать область их применения.
- ▶ Аналитический обзор должен быть лаконичным и точным.
- ▶ В аналитическом обзоре следует применять стандартизованную терминологию.
- ▶ **Объем обзора** определяется содержанием документа, количеством сведений и их научной ценностью или практическим значением.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите и охарактеризуйте основные источники информации для руководителя.
2. Назовите справочники деловой информации.
3. Опишите формы представления информации.
4. Какие виды аннотаций вы знаете?
5. Чем отличается реферат от аннотации?
6. Объясните классификацию рефератов.
7. В чем состоит подготовка выступлений руководителя?
8. Какие условия выступления необходимо учитывать?
9. Что включает в себя работа над текстом выступления?
10. Какие практические рекомендации по написанию текста выступления вы знаете?
11. Какие требования предъявляются к написанию аналитического обзора?