

ГБПОУ города Москвы «Спортивно-педагогический колледж»  
Департамента спорта и туризма города Москвы

# Презентация

«Работа секретаря по бездокументному  
обслуживанию в организации»

Выполнил:  
преподаватель информатики  
Макеева Е.С.

Москва 2017

# Содержание

Введение →

Рациональное планирование времени и работы руководителя →

Техника общения по телефону →

Прием сотрудников →

Прием посетителей из других организаций →

Прием командированных →

Организация совещаний →

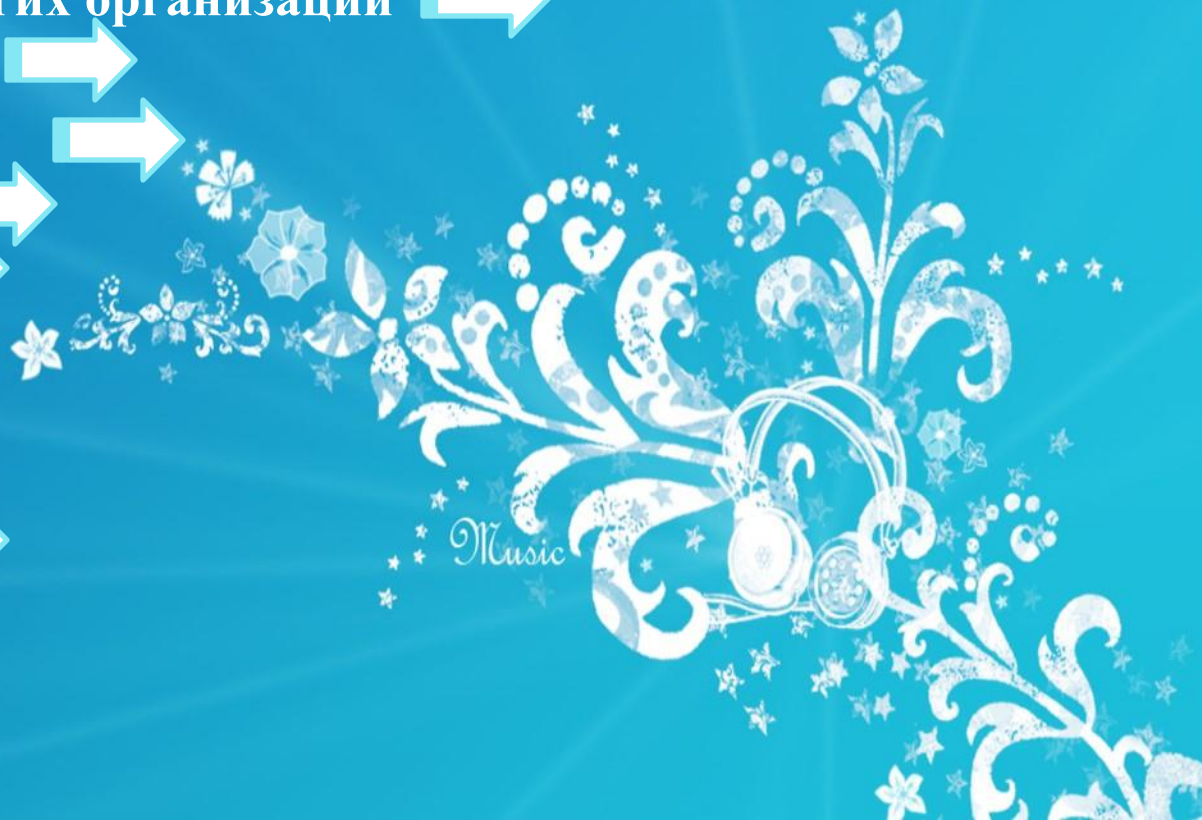
Организация приемов →

Имидж секретаря →

Деловой этикет →

Заключение →

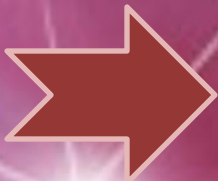
Список литературы →



# Введе

е

- Однако это далеко не так. Профессия секретаря относится к обслуживающим. Задача секретаря заключается в том, чтобы освободить руководителя от выполнения не творческих, вспомогательных и технических операций.
- Профессия секретаря требует от человека, избравшего ее, высокой подготовленности, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда. На первый взгляд, человеку несведущему может показаться, что в работе секретаря все просто и никаких специальных знаний не требуется.

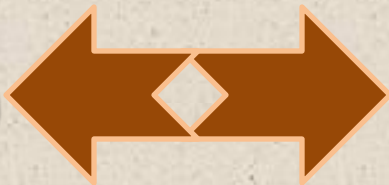


# Рациональное планирование времени и работы

Способность отделить главное от второстепенного в работе часто отсутствует у многих руководителей.

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 критерием важности по значению цели: об  
выработать в себе сп  
это сделать.



# Техника общения по телефону



на работу, вы должны быть готовы к автоматизму, но не забывайте о клиенте

Работать по телефону для менеджера нужно обязательно, и, что бы вы ни делали, вы всегда будете (Интернет-агентство)

Если вы не знаете ответа на вопрос, всегда спрашивайте как главный менеджер (или кто-то другой?)

5. Если в вашей компании есть действующий АТС, и вы просто поручаете работу другому сотруднику, то ваш разговор не должен слышать клиент, все должно происходить на микрофон

6. Не вздумайте ответить клиенту парой слов, что вы не можете ему помочь. Вы всегда можете помочь. Вы же сейчас общаетесь

7. У вас под рукой всегда должны быть основные контакты и реквизиты

8. У вас под рукой всегда есть ежедневник в ручку, при звонке вы сможете записать, а также название компании.



# Прием сотрудников

Организуя прием сотрудников своего предприятия по текущим вопросам, секретарь должен очень хорошо знать структуру предприятия, иметь представление о его деятельности, знать распределение обязанностей и вопросов между руководящими работниками.



Секретарь должен довести до сведения всех сотрудников предприятия часы приема по текущим вопросам. Он должен хорошо знать сотрудников, которые имеют доступ к руководителю в любое время.



# Прием посетителей из других организаций



- Прием посетителей из других организаций должен быть заранее подготовлен секретарем. Время приема должно быть согласовано и удобно как для посетителя, так и для руководителя.
- Секретарь должен заранее поставить в известность руководителя о вопросе, который будет решаться во время встречи.
- В ряде организаций, особенно государственных, принята практика предварительных записи посетителей в специальный журнал, в котором указывают: Ф.И.О., должность посетителя, организацию, телефон, вопрос, который подлежит обсуждению, дату и время приема.



Организуя **прием командированных работников**, секретарь должен узнать:

# Прием командированных

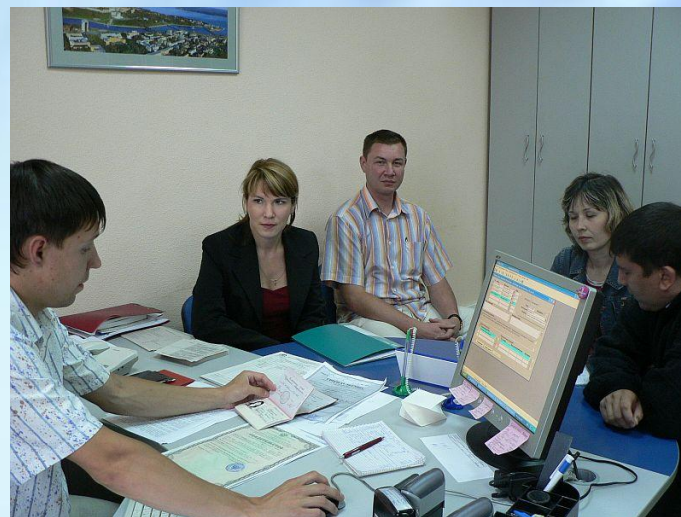
Согласовано ли это посещение заранее;

Выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель;

Отметить командировочное удостоверение,

обеспечен ли командированный специалист гостиницей, и если нет, то

помочь ему в решении этого вопроса.



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

При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.



## Организация совещаний



Для успешного проведения, плодотворной работы его участников и оперативного обсуждения вопросов большое значение имеют своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов. Все предполагаемые к совещанию документы должны быть собраны не менее чем за 48 часов и размножены и разосланы за 24 часа до совещания.

Участники совещания регистрируются. Одновременно с регистрацией желательно проводить проставление отметок на командировочных удостоверениях.

При проведении совещания с ограниченным числом участников секретарь

встречает их перед входом в помещение, где будет проходить совещание, приветствует каждого и приглашает пройти на совещание.

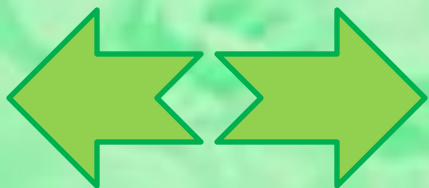


Размещение приглашенных можно в соответствии с заготовленными карточками с указанием фамилий.

Правая сторона от хозяина приема по этикету является более почетной нежели левая. Поэтому старшему по положению гостю и дамам предлагают место по правую сторону от себя. В международной практике принято, что две разные делегации размещаются лицом к лицу по обе стороны стола. Руководители делегаций располагаются в центре, секретари – на торцах стола. Этого правила можно придерживаться и в случае приема гостей из российских фирм.



## Организация приемов



Любой прием должен быть предварительно подготовлен самым тщательным образом. В подготовку приема входят: выбор вида приема, составление списка приглашаемых лиц, рассылка приглашений, составление плана рассадки за столом на завтраке, обеде или ужине.

# *Имидж секретаря*

Под ним в данном случае надо понимать опрятный, красивый, но не броский внешний вид, умение держаться в деловой и неформальной обстановке, высокопрофессиональный стиль работы с документами и общения с людьми, содержание в порядке рабочего места и подсобных технических средств, внятную, грамотную и тактичную речь, бережное отношение к людям, хорошее настроение и, как венец всего, - укрепление авторитета фирмы, ее репутации у клиентов.



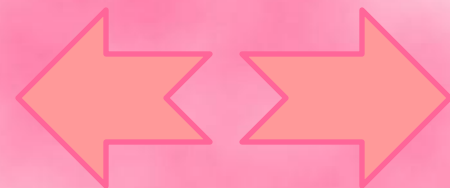
В приемной руководителя бывает множество посетителей, и от знания и соблюдения секретарем правил деловой этики зависит имидж ее руководителя и организации в целом. Соблюдая деловой этикет, секретарь одновременно служит положительным примером и для посетителей, и для сотрудников.

## Деловой этикет

**Приветствие** Секретарь приветствует доброжелательной улыбкой всех, кто заходит в приемную. Особое правило: секретарь приветствует своего руководителя, руководителя высшего ранга и почетных гостей, вставая из-за рабочего стола, если видит их в этот день впервые



**Представление.** Секретарь может представлять своему руководителю всех посетителей, кроме непосредственного вышестоящего руководства. Выполняя деловые поручения, секретарь должен и сам представиться.



# ЗАКЛЮЧЕН МЕ



*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. Секретарь является личным представителем своего руководителя, и выполнение этой ключевой роли требует умения производить благоприятное впечатление на работников организации и представителей других фирм.*



# Список используемой литературы

- **Андреева В. И.** «Делопроизводство. Организация и ведение»; М.: «Юстицинформ» 2009г.
- **Басаков М. И.** «Справочник секретаря-референта»; М.: «Дрофа», 2007г.
- **Березина Н. М., Е. П. Воронцова, Л. М. Лысенко** «Современное делопроизводство»; М.: «Дело» 2007г.
- **Бондарева Т. Н.** Секретарское дело. М., «Высшая школа», 2007 г.
- **Богатая И.Н., Кузнецова Л.Н.** Делопроизводство и бухгалтерия: Учеб. Пособие. - М.: «Дело», 2009г.
- **Вигера А. М., Дорофеева О. П. , Губская Е. К.** «Секретарское дело». М.: «Дрофа» 2007г.
- **Коссов И.А.** Правовые требования к оформлению документов «Секретарское Дело». М.: «АСТ» 2007г.
- **Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.** Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: «ИНФРА-М», 2008г.
- **Кузнецов И. Н.** «Секретарское дело». М.: «Интел-Синтез» 2008г.
- **Кузнецова Т.В.** Составление и оформление служебных документов. М.: «Интел-Синтез», 2006г.
- **Пономарев И.Б.** Конфликты в деятельности и общении работников органов внутренних дел. – М.: «Академия», 2008г.
- **Рогожин М. Ю.** «Настольная книга секретаря».; М.: «Лотос» 2009г.
- **Фельзер А.Б., Миссерман М.М.** Делопроизводство: Справочное пособие. – М.: «АСТ», 2009г.

