

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 →

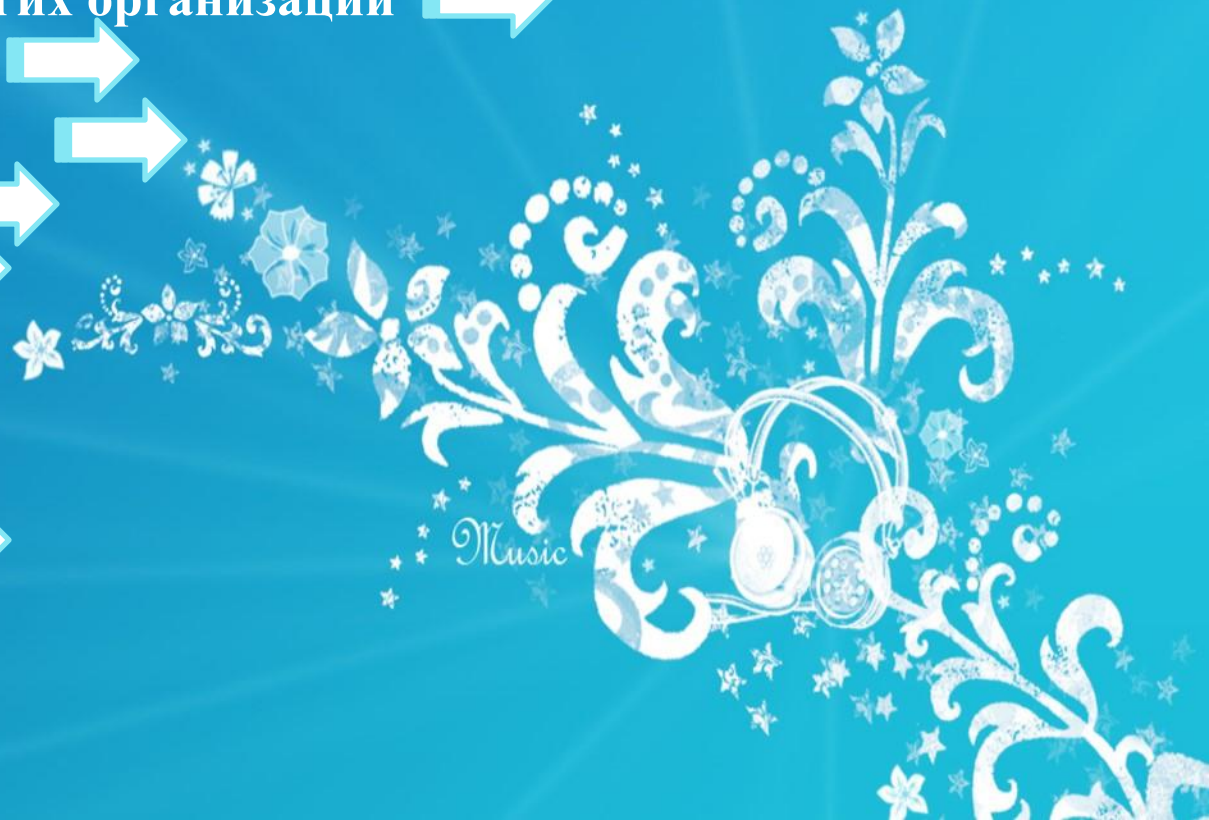
Организация приемов →

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.



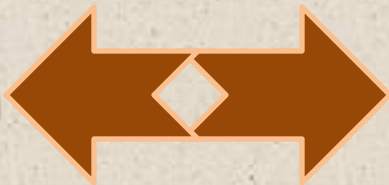


# Рациональное планирование времени и работы

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, куда идти, всегда спрашивайте как гласит: «Куда вы идёте?»

5. Если в вашей компании нет действующей АТС, и вы просто поручаете кому-то другому (сотруднику) то ваш разговор не должен слышать клиент, все разговоры должны идти по микрофон

6. Не вздумайте ответить клиенту парой слов, что вы не можете ему помочь. Всегда говорите: «Ваше сейчас обещание»

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 сразу можете 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

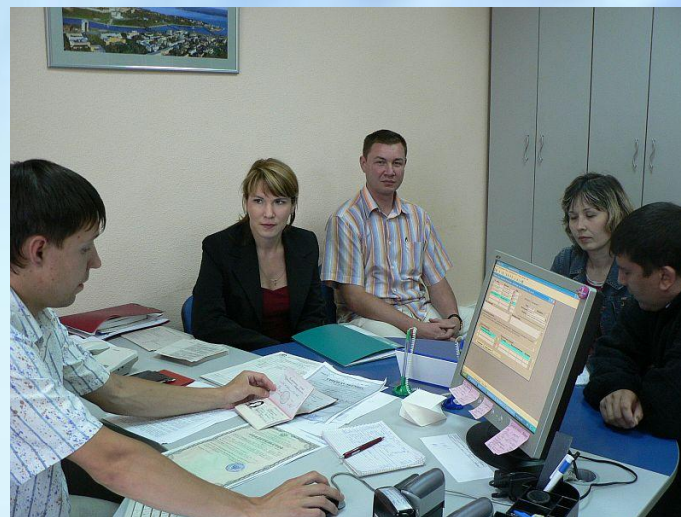
Согласовано ли это посещение заранее;

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.

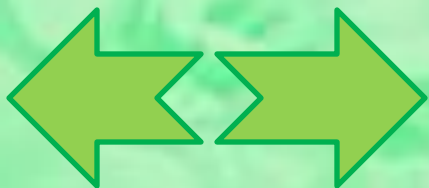


Размещение приглашенных можно в соответствии с заготовленными карточками с указанием фамилий.

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.





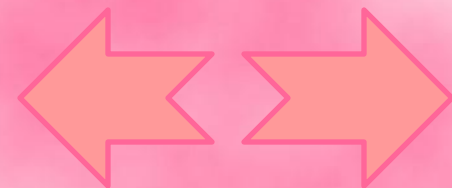
В приемной руководителя бывает множество посетителей, и от знания и соблюдения секретарем правил деловой этики зависит имидж ее руководителя и организации в целом. Соблюдая деловой этикет, секретарь одновременно служит положительным примером и для посетителей, и для сотрудников.

## 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.

