

*ОБСЛУЖИВАЮЩИЕ ФУНКЦИИ  
СЕКРЕТАРЯ.  
ТЕХНИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ  
СЕКРЕТАРЯ.*

# План:

1. *Документационное обслуживание.*
2. *Бездокументное обслуживание.*
  - *2.1 Выполнение технических функций.*
  - *2.2 Телефонное обслуживание.*
  - *2.3 Организация приема посетителей.*
  - *2.4 Подготовка переговоров и совещаний.*
  - *2.5 Подготовка командировок.*

# 1. Документационное обслуживание



*Подготовка проектов документов, регистрация и контроль за исполнением. Составление и оформление документов управления. Подготовка протоколов, актов, писем, факсов, справок, докладных записок, контрактов, должностных инструкций. Референтская деятельность, работа с текстами управленческих документов при подготовке докладов, выступлений руководителя. Составление отчетов, сводок, аннотаций. Создание баз данных по документам, корреспондентам и т.д.*



*Ведение документов  
по личному составу:*

- *Подготовка приказов по личному составу.*
- *Заполнение трудовых книжек и личных карточек.*
- *Ведение личных дел.*
- *Подготовка трудовых контрактов (договоров) и должностных инструкций.*



## *Организация работы с документами:*

- *Обработка поступающих и отправляемых документов.*
- *Регистрация и контроль исполнения документов.*
- *Классификация, систематизация и хранение документов.*
- *Составление номенклатуры дел.*
- *Формирование и оформление дел.*
- *Подготовка документов к передаче на архивное хранение.*



# ПРИМЕРНАЯ СХЕМА РАБОЧЕГО ДНЯ СЕКРЕТАРЯ

## *Начало и первая половина дня*

- 1. Приход на работу за 15 мин. до прихода руководителя. Привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), просмотреть план на предстоящий день.*
- 2. Подборка в соответствии с планом на текущий день нужных документов и дел.*
- 3. Обработка и регистрация полученной корреспонденции.*
- 4. Отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя (выделить главную мысль документа путем подчеркивания, подобрать материалы, относящиеся к данному вопросу).*
- 5. Подготовка вариантов возможных ответов или распределение по исполнителям несложных документов.*
- 6. Просмотр поступивших обзоров, отчетов, ведомственных изданий, приглашений, а также сообщений о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях.*
- 7. Утренний доклад руководителю о корреспонденции.*
- 8. Уточнение вместе с руководителем содержания намечаемых мероприятий на текущий день и на следующий. Запись указаний и распоряжений руководителя.*
- 9. Передача по телефону или лично указаний руководителя соответствующим исполнителям, напомнить об истекающих сроках исполнения документов.*
- 10. Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение всего дня).*
- 11. Подшивка исполненных документов в дела.*
- 12. Реферирование и редактирование документов.*
- 13. Выполнение печатных работ.*
- 14. Копирование и размножение документов в соответствии с указаниями руководителя.*

# ПРИМЕРНАЯ СХЕМА РАБОЧЕГО ДНЯ СЕКРЕТАРЯ

## **Вторая половина дня**

15. Продолжение работы с телефоном и посетителями.
16. Сбор и подготовка для подписи исполненных документов.
17. Вечерний доклад руководителю о вновь поступившей корреспонденции и исполненных документах. Взять у руководителя отработанные им документы.
18. Намечить мероприятия на следующий день.
19. Обработка и отправка исходящих документов адресатам

## **Конец рабочего дня**

20. Просмотр ежедневника и информирование соответствующих служб о подготовке к проведению мероприятий (прием делегации, подготовка к совещанию, заказ гостиницы и т.п.).
21. Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня – обеспечить его всей необходимой информацией, материалами.
22. Привести в порядок своего рабочего места.

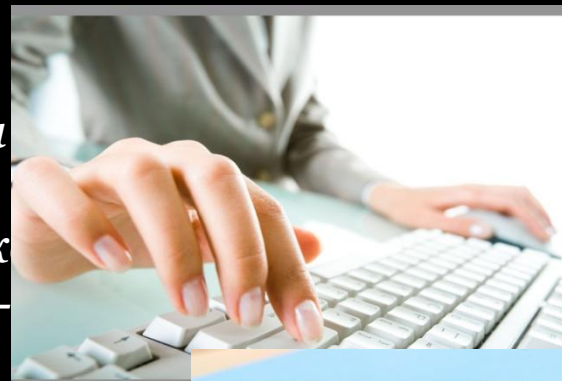


## 2. Бездокументное обслуживание



# Выполнение технических функций

*Ксерокопирование материалов и документов. Отправление и прием факсов. Набор документов на компьютере. Получение и отправка корреспонденции. Информационно-поисковая и справочная работа. Поддержание чистоты и порядка в приемной и кабинете руководителя. Обеспечение приемной и руководителя канцелярскими принадлежностями. Обеспечение технической исправности оргтехники. Приготовление чая, кофе для руководителя и отдельных посетителей. Предварительная закупка продуктов и напитков.*



# Телефонное обслуживание

*Фильтрация телефонных звонков, адресованных руководителю.*

*Запись телефонных сообщений в отсутствие руководителя.*

*Переадресовка телефонных звонков компетентным специалистам.*

*Составление и постоянное обновление внутреннего телефонного справочника отделов и должностных лиц фирмы.*

*Составление и постоянное обновление телефонного справочника организаций и лиц, с кем поддерживаются регулярные телефонные контакты.*



## Цементный завод



Аналогичную схему можно применить для любого предприятия, расположенного в здании или помещении, оборудованного телефонной станцией.

# Примеры телефонограммы

Департамент образования  
ТЕЛЕФОНОГРАММА

Директору школы № 53

Передал — секретарь В. И. Тишкова

Принял — секретарь школы  
И. А. Юматова

т. 234-50-34

т. 234-82-38

14 ч. 30 мин

17.07.2009 № 47

18.07.2009 в 13.30 в конференц-зале (ком. 41) состоится совещание директоров школ и заведующих учебной частью по организации работы по подготовке новых учебных планов. Явка представителей школы обязательна.

Начальник департамента

Б. Е. Ивашина

ООО «Контакт»

Передал:

Секретарь А.П. Ямская

(095)-135-07-56

12.30

Директору ЗАО «Бизнесконсалт»

Игнатьеву А.П.

(0854) 28-46-21

Принял:

О.С. Полунина

12.33

ТЕЛЕФОНОГРАММА

16.11.2005 №59

Москва

Визит нашего сотрудника в Саратов переносится на 21.11.2005. Просим забронировать одноместный номер в гостинице на имя Панкратова А.Д. с 21.11.2005 на срок трое суток. Поезд № 10, вагон 5, место 17. Прибывает в 09.05 21.11.2005.

Директор ООО «Контакт»

Подпись

Д.И. Петровский

В дело 02-05

Подпись

17.11.2005

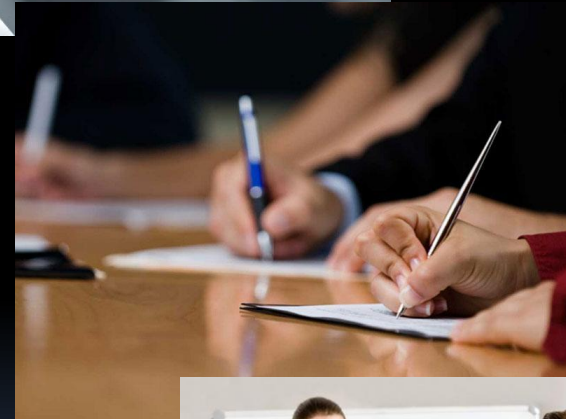
# Организация приема посетителей

*Согласование с руководителем правил приема посетителей и определения приоритетных лиц. Согласование с руководителем часов приема сотрудников по текущим и личным вопросам, посетителей других организаций. Составление графика (предварительная запись) приема посетителей.*



# Подготовка переговоров и совещаний

*Уточнение даты и места проведения.  
Предварительное оповещение участников переговоров и совещаний, контроль за явкой и доклад руководителю о причинах отсутствия участников.  
Обеспечение или контроль за подготовкой материалов к мероприятию.  
Подготовка канцелярских принадлежностей и напитков.  
Регистрация участников мероприятия.  
Ведение записей и протоколов во время мероприятия.  
Подготовка протоколов и записей по прошедшему совещанию (переговорам) и предоставление их руководителю.  
При необходимости рассылка материалов заседания в соответствии с указаниями руководителя.*



# Подготовка командировок

*Уточнение даты, места назначения, продолжительности и цели поездки.*

*Разработка и согласование программы с руководителем и принимающей стороной.*

*Составление списка необходимых личных и служебных документов и материалов.*

*Бронирование проездных билетов и мест в гостинице.*

*Оформление выездных документов и командировочного удостоверения.*

*Сообщение принимающей стороне точной даты приезда, номер рейса и время прибытия.*

*Получение заданий руководителя на время его отсутствия.*






# Пример командировочного удостоверения

Унифицированная форма № Т-10 Утверждена постановлением Госкомстата России от 3 октября 2004 г. № 1	
Форма по ОКУД	Код 0301024
по ОКПО	
наименование организации _____	
Номер документа	Дата составления
<b>Командировочное удостоверение</b>	
Работник	Табельный номер
фамилия, имя, отчество _____	
структурного подразделения _____	
должность (специальность, профессия) _____	
командируется в _____	
место назначения (страна, город, организация) _____	
для _____	
цель командировки _____	
на _____ календарных дней (не считая времени нахождения в пути)	
с «__» _____ 200__ г. по «__» _____ 200__ г.	
Действительно по предъявлении паспорта или заменяющего его документа _____	
наименование, серия, номер _____	
Руководитель организации _____	личная подпись _____
должность _____	расшифровка подписи _____

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Байкова Ю. И. *Настольная книга секретаря-референта. 3-е изд., перераб. и доп.* – М.: Изд-во: ООО «Издательство «Эксмо», 2009. – 312с.
2. Басаков М. И. *Справочник секретаря-референта.* – Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 416с.
3. Галахов В. В., Корнеев И. Н. *Секретарское дело (Образцы документов, организация и технология работы). Учебно-практическое пособие.* М., 2011.
4. Галахов В. В. *Секретарь-референт высокой квалификации: Организация секретарского дела.* – М.: Академия, 2009. – 240с.
5. Демин Ю. М. *Секретарское дело. Универсальный справочник.* М., 2012.
6. Еремينا Н. Л. *Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение.* – Новосибирск, 2009. – 192с.
7. Кузнецова Т. В. *Секретарское дело.* М., 2011.
8. Рогожин М. *Экспресс-курс секретаря.* – СПб.: Питер, 2009. – 288с.
9. Смирнова Е. П. *Делопроизводство для секретаря: Разработка, учет и хранение служебной документации.* – СПб.: Омега-Л, 2012. – 152с.
10. Стенюков М. В. *Профессия – секретарь.* – М.: Приор-издат, 2010. – 288с.
11. Хмельницкая О. *Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол).* – Новосибирск: Изд-во: Сибирское университетское издательство, 2009. – 127с.
12. Шейнов В. П. *Секретарь: Секреты профессии.* М., 2010. 180с.
13. *Энциклопедия офиса: Практическое руководство для секретаря.* М., 2009.



*Выполнила студентка  
4 курса 6 группы  
факультета ДиПО  
Никулина Елена*

*Орел 2012*