

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЕКРЕТАРЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 895

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующий кафедрой ДПО
_____М.Б. Ларионова
«_____»_____2017г.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЕКРЕТАРЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
профилю подготовки «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Идентификационный код ВКР: 895

Исполнитель:
студент группы Мг-411СДДД

Н.А. Тельминова

Руководитель:
доцент кафедры ДПО,
канд. ист. наук

С.Л. Разинков

Нормоконтролер:
доцент кафедры ДПО,
канд. ист. наук

С.Л. Разинков

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ	7
1.1. Понятие секретарской работы и виды секретарей	7
1.2. Профессиональные и личностные качества секретаря	13
1.3. Нормативная база деятельности секретаря	20
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ В ГРУППЕ КОМПАНИЙ «КОНСОМ»	35
2.1. Общая характеристика группы компаний «КОНСОМ»	35
2.2. Основные задачи и направления работы секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» по документному обслуживанию	39
2.3. Функции секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» по бездокументному обслуживанию.....	43
3. РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ	48
3.1. Современные информационные технологии в секретарской деятельности и их использование в работе группы компаний «КОНСОМ»	48
3.2. Рекомендации по рационализации деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ».....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	72
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	78
1. Перечень функций секретарей по Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС)	78
2. Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы компаний «КОНСОМ».....	84
3. Рекомендуемая должностная инструкция секретаря-референта для коммерческой организации (на примере ЗАО «Консом СКС»).....	100
4. Работа с входящими, внутренними и исходящими документами в системе «DIRECTRUM»	105

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, учитывая постоянно меняющиеся социально-экономические условия и динамичный темп жизни, роль и функции секретаря сильно изменились.

Сам термин «секретарь», как отмечается в специализированной литературе, сложный и неоднозначный. Он имеет градацию от технического секретаря до секретаря-референта – помощника руководителя и ученого секретаря научных советов. Следовательно, отсюда такие различные требования к профессиональной подготовке данных специалистов. Но во всех случаях работа секретаря требует организации, а так как она связана с документированием, оформлением документов и их обработкой, сегодня повсеместно в работе секретаря используются автоматизированные технологии. Их применение повышает требования к профессиональным знаниям и умениям секретаря.

В современных словарях «секретарь» определяется как «лицо, ведущее деловую переписку отдельного лица или какого-нибудь учреждения, а также ведающее делопроизводством»¹.

На сегодняшний день ни одно учреждение, ни одна коммерческая организация, муниципальное предприятие или небольшая фирма не сможет существовать без секретаря, выполняющего организационно-распорядительную работу. В современном профессиональном мире успешность управленческой деятельности во многом зависит от качества и эффективности информационного и документного обслуживания секретаря. Также следует отметить, что секретарь – это «правая» рука директора, без которого он не сможет эффективно руководить всем рабочим процессом на предприятии или фирме. Секретарь XXI века – это лицо фирмы, которое всегда поддержит на высоком уровне авторитет руководителя и компании в целом.

¹ Ушаков Д.Н. Толковый словарь русского языка [Электронный ресурс]. URL: <https://slovar.cc/rus/ushakov/451037.html> (дата обращения: 01.11.2016).

Труд секретаря весьма разнообразен, необычайно сложен и интересен. Он формируется из многообразных творческих, логических и технических операций, которые постоянно трансформируются и адаптируются под условия, которые диктует современный профессиональный мир. Все выше сказанное определило актуальность моего дипломного исследования.

Секретарская деятельность на сегодняшний день является распространенной темой для изучения. Наиболее общие вопросы деятельности секретаря, которая включает в себя вопросы правового регулирования в работе данной сферы, уровня коммуникационной и информационной культур и т.п., хорошо рассмотрены Т.В. Кузнецовой¹, Л.В. Санкиной² и мн. др.

Вопросы по направлению использования новых технологий в секретарской деятельности рассматривались в публикациях С.Л. Кузнецова³, Г.Ю. Максимович⁴ и Л.В. Санкиной, О.Б. Назаренко⁵, и многих др.

Так же тема места секретаря в современной организации была рассмотрена и проанализирована в работах В.И. Андреевой⁶, М.И. Барсукова⁷, М.В. Кирсановой⁸, М.В. Стенюкова⁹ и др.

Работы перечисленных выше исследователей содержат фундаментальные основы по работе секретаря в организации. Но, на наш взгляд, степень изученности технологии ведения секретарской деятельности недостаточно

¹ Кузнецова Т.В. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления). М.: Юнити, 2001. – 198 с.

² Санкина Л.В. Должностная инструкция секретаря-референта: (Рекомендации по составлению) // Секретарское дело. – 1997. – № 4. – С. 19-24.

³ Кузнецов С.Л. Автоматизация делопроизводства // Делопроизводство. – 2000. – № 1. – С. 34-39.

⁴ Максимович Г.Ю. Применение технологии баз данных в работе секретаря // Секретарское дело. – № 1. – С. 82-87.

⁵ Назаренко О.Б. Оформление документов в современных текстовых редакторах // Секретарское дело. – 1988. – № 2. – С. 77-83.

⁶ Андреева В.И. Делопроизводство: практ. пособие. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: АЗО «Бизнес-школа», 2000. – 192 с.

⁷ Барсуков М.И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 512 с.

⁸ Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М; Новосибирск: НГРАЭиУ, 1998. – 272 с.

⁹ Стенюков М.В. Секретарское дело. – М.: Приор, 2000. – 192 с.

проработан и обобщен из-за постоянно меняющихся условий работы коммерческих организаций.

Объектом исследования моей дипломной работы является секретарская деятельность в коммерческой организации.

Предметом – организация и совершенствование деятельности секретаря в группе компаний «КОНСОМ».

Целью моей дипломной работы является изучение технологии ведения секретарской деятельности и путей ее совершенствования в коммерческой организации (на примере группы компаний «КОНСОМ»). Цель работы определяет и тот круг задач, которые необходимо решить в процессе исследования:

1. раскрыть и проанализировать понятие секретарской работы и определить виды секретарей;
2. выделить профессиональные и личностные качества секретаря;
3. изучить нормативную базу деятельности секретаря;
4. выявить основные задачи и направления работы секретаря в коммерческой организации по документному и бездокументному обслуживанию;
5. исследовать современные информационные технологии в секретарской деятельности и их использование в работе коммерческой организации;
6. разработать рекомендации по совершенствованию (рационализации) деятельности секретаря.

При написании работы в качестве нормативно – правовой базы использовались Конституция РФ, Федеральные законы РФ, Трудовой кодекс РФ, постановления Правительства РФ, которые касаются делопроизводства, ГСДОУ и прочие правовые акты. Их изучение позволило проанализировать и сделать определенные выводы о теоретической и практической важности нормативной базы, на которую опирается секретарь коммерческой организации в своей непосредственной профессиональной деятельности.

Для решения поставленных задач в работе были использованы следующие методы:

1. Теоретические (метод восхождения от абстрактного к конкретному).
2. Эмпирические:
 - метод сравнения (используется для полного представления видов секретарской работы на практике);
 - метод наблюдения (используется для определения содержания деятельности секретаря в организации);
 - анкетирование используется для составления статистических представлений сотрудников коммерческой организации (в частности группы компаний «КОНСОМ») о специалистах-коллегах, занимаемых должностей секретаря-референта.
3. Теоретико-эмпирические:
 - метод анализа и синтеза (используется при рассмотрении технологии работы с документами, разработке рекомендаций по совершенствованию секретарской деятельности);
 - анализ документов, контент-анализ (используется при изучении литературы по теме исследования, изучении документации, регламентирующей деятельность секретаря систему управленческой документации, потоков документации).

Практическая значимость исследования заключается в повышении эффективности секретарской деятельности за счет совершенствования технологии ее ведения в группе компаний «КОНСОМ».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав основной части, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ

1.1. Понятие секретарской работы и виды секретарей

От теоретической и практической подготовки секретаря зависит эффективность и качество работы всего управленческого сектора организации или фирмы. Поэтому в последнее время так много внимания уделяется профессиональной подготовке и переподготовке секретаря.

Т.В. Кузнецова определяет понятие «секретарь» как достаточно сложное, которое имеет много градаций – от секретаря-помощника руководителя, секретаря-референта, ученого секретаря, секретаря структурного подразделения до технического секретаря¹.

В этимологическом словаре русского языка указано, что слово «секретарь» заимствовано в XVI в. – вероятно, через польское посредство – из латинского языка, где *secretarius* - «участник тайных совещаний» (лат. *secreto* – отдельно, особо, тайно)².

На сегодняшний день наиболее полно понятие «секретарь» раскрывается в словаре иностранных слов. «Секретарь» (от средневекового лат. *secretarius*, первоначально – доверенное лицо) – 1) выбранный или назначенный руководитель общественной организации или государственного учреждения; 2) ранг государственного служащего (напр. дипломата); 3) лицо, ведущее протокол собрания, заседания; 4) работник, ведущий делопроизводство, переписку какого-либо лица, организации, учреждения»³.

В России пост секретаря впервые возник в XVIII веке. И, изначально, как должность личного секретаря Императора Российского. Примерно в первой

¹ Кузнецова Т.В. Секретарское дело. [Электронный ресурс]: URL: <http://bibliotekar.ru/biznes-60/index.htm> (дата обращения: 03.11.2016).

² Шанский Н.М., Боброва Т.А. Школьный этимологический словарь русского языка. Происхождение слов. [Электронный ресурс]: URL: <http://etymological.academic.ru/4593> (дата обращения: 03.11.2016).

³ Крысина Л.П. Толковый словарь иностранных слов [Электронный ресурс]: URL: <http://megabook.ru/article/> (дата обращения: 03.11.2016).

четверти XVIII в. секретарь постепенно становится обязательным должностным лицом учреждения. В имеющихся законодательных актах данного периода описаны служебные обязанности секретаря и очерчена сфера его деятельности.

Очень интересное определение понятию «современный секретарь» дал Международный профессиональный клуб секретарей (Professional Secretaries International). На взгляд клуба, «современный секретарь - это инициативный и здравомыслящий помощник руководителя, обладающий всеми профессиональными навыками, необходимыми для работы в офисе, принимающий решения в пределах своей компетенции и при необходимости берущий управление на себя»¹. В этом определении сочетаются актуальность профессии и общие требования к специалисту.

Стоит отметить, что полностью поменялось традиционное отношение к секретарю как техническому исполнителю при руководстве². Теперь это сотрудник со специальным профессиональным образованием, высоким IQ, который без лишних проблем умеет находить подход к любому человеку (будь то коллега по работе или клиенту организации). Современные секретари хорошо разбираются в информационных технологиях, психологии, свободно владеют иностранным языком³.

Многие секретарские должности отсутствуют в квалификационных документах. Это объясняется тем, что на практике в данной деятельности существуют различные виды работ, например документационное обеспечение управления и бездокументное обслуживание управленческих процессов.

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), который предназначен

¹ Организация секретарской деятельности. [Электронный ресурс]: URL: <http://megalektsii.ru/s18300t1.html> (дата обращения: 04.11.2016)

² Петрова Ю.А, Суняева Ю.Ю., Наумова Р.Л. Настольное руководство секретаря и помощника руководителя – М.: Издательство ГроссМедиа, 2009. – С. 55.

³ Там же. – С. 57.

для тарификации работ и присвоения тарифных разрядов, включает в себя следующий перечень должностей, начинающихся со слова «Секретарь»¹:

- Секретарь незрячего специалиста;
- Секретарь руководителя;
- Секретарь учебной части;
- Секретарь-машинистка;
- Секретарь-стенографистка.

Кратко рассмотрим каждую из заявленных позиций справочника. Полное описание функций каждого из секретарей перечня справочника перечислено в Приложении 1.

Особенности функций секретаря незрячего специалиста отличаются тем, что он работает с определенной категорией людей. Ему необходимо для незрячего специалиста делать то, что сам специалист по известным причинам не может. Например, читать вслух, печатать информацию рельефно-точечным шрифтом Брайля, переписывать от руки или печатать на пишущей машине диктуемый незрячим работником текст, под его руководством чертить схемы, таблицы, изготавливает макеты, пособия элементарной сложности, переносить информацию на машинные носители и обратно, систематизирует литературу, нормативно-справочную картотеку в личной библиотеке и т.д. Так же в его функции входит информирование о проводимых на предприятии мероприятиях, в которых участие незрячего специалиста необходимо или желательно, знакомит его с приказами, распоряжениями, объявлениями и сопровождает в служебных командировках².

Одной из важных функциональных обязанностей секретаря руководителя является организационно-техническое обеспечение административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия. Так же он контролирует все этапы прохождения документации в компании.

¹ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37). [Электронный ресурс]: URL: <http://bizlog.ru/eks/alfa/sekretar.htm> (дата обращения: 04.11.2016).

² Там же.

Соответственно, контролирует подразделения компании на своевременное рассмотрение и представление документов, которые поступают на исполнение от руководителя компании. Но внушительный объем рабочего времени у данного вида секретаря занимает организация рабочего времени своего непосредственного руководителя и выполнение его поручений¹.

Функции секретаря учебной части отличаются тем, что он работает в определенной сфере – сфере образования. Поэтому все делопроизводство, которое ведет секретарь данной категории, связано со спецификой образовательного учреждения. Секретарь учебной части тесно работает с руководителем образовательного учреждения (его заместителями), педагогическими работниками, руководителями структурных подразделений, а также с обучающимися данного учреждения².

Профессиональные функции секретаря-машинистки во многом схожи с функциями секретаря руководителя. Отличительной особенностью может служить большой объем работы с техническими средствами предприятия. Секретарь-машинистка непосредственно подготавливает документы для тиражирования на множительной технике, а также копирует документы на персональном ксероксе³.

Секретарь-стенографистка, кроме уже привычных общих функций, которые закреплены за секретарем, в основном выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его структурных подразделений.⁴

Можно отметить, что перечисленные профессиональные и должностные умения требуют от секретаря качеств, которые обеспечивали бы четкие и

¹ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37). [Электронный ресурс]: URL: <http://bizlog.ru/eks/alfa/sekretar.htm> (дата обращения: 05.11.2016).

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

гармоничные отношения с руководством, коллегами по работе, партнерами и заказчиками любой коммерческой организации.

В наше время, когда свои условия на рынке диктуют различные формы малого и среднего бизнеса, спросом пользуются секретари-референты, которые не включены в Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Референт (от лат. *referens* – относящий, сопоставляющий) – производное от слова реферат, определяется как должностное лицо, являющееся докладчиком, консультантом по определенным вопросам¹. Референт докладывает руководителю определенный материал, предварительно его изучив и кратко изложив. Таким образом, если секретарь руководителя только докладывает полученные документы, их систематизируя и подбирая необходимые дополнительные документы, то секретарь-референт просматривает периодические издания и Интернет, выбирая информацию, которая может потребоваться руководителю, и сообщает о ней в реферированной форме. На него падает обязанность подбирать материалы к докладу или выступлению руководителя, продумывать и предлагать возможный план выступления руководителя, составлять варианты текстов документов, сообщений и докладов. Отсюда значительно более высокие требования к претенденту на должность секретаря-референта. Безусловно, это всегда специалист, получивший высшее образование. В определенных случаях от него требуется образование, профильное направлению деятельности руководителя. Деятельность секретаря-референта, конечно, не ограничивается только второй частью его должности – референт. Секретарь-референт выполняет и всю другую работу, возлагаемую на секретаря руководителя. Он, прежде всего, его опора, доверенное лицо. Его главная цель – максимально освободить руководителя от подготовительных стадий важных мероприятий,

¹ Словарь иностранных слов русского языка. [Электронный ресурс]: URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwwords/31101/ (дата обращения: 06.11.2016).

отдельных видов текущей организационной работы, высвободить его время для творческой деятельности, существенно облегчить его управленческую работу.

На наш взгляд, должность секретаря-референта на сегодняшний день является самой совершенной среди всего известного нам списка в этой сфере. Ведь этот специалист должен уметь выполнять все виды работ: от простейших технических до творческих. Секретарь-референт – это высокообразованный, творчески одаренный, высокопрофессиональный помощник руководителя, которому он всегда доверяет и на которого может полностью положиться при выполнении поручений любой сложности.

Следует, отметить, что до сих пор в нашей стране не разработан нормативный документ, который помог бы каждому секретарю оценить свой уровень в соответствии с требованиями к профессиональным и личным качествам, обязанностям, правам и ответственности на определенном уровне квалификации. Он помог бы регламентировать секретарские должности от низшей к высшей и содействовать профессиональному росту секретарей. Такой документ позволил бы и руководителю более эффективно использовать возможности и опыт секретаря, способствовал бы более детальному обсуждению круга конкретных обязанностей секретаря при устройстве его на работу.

Впервые подобный документ разработан скандинавской группой Европейской ассоциации профессиональных секретарей (EAPS). Он называется «Ступени карьеры и повышение квалификации секретаря»¹. Это документ определяет уровень подготовки и требования к профессиональным и личностным качествам секретарей. EAPS выделяет четыре профессиональных уровня секретарей, которые можно соотнести с наименованиями должностей секретарей в российской практике (Таблица 1).

¹ Седова О.Л. Современные требования к профессии секретаря. [Электронный ресурс]: URL: http://www.profiz.ru/sr/2_2002/1478/ (дата обращения: 06.11.2016).

Таблица 1 – Профессиональные уровни секретарей

<p>Уровень А секретарь-машинистка</p>	<p>Уровень В секретарь</p>	<p>Уровень С секретарь-референт</p>	<p>Уровень D руководитель секретариата или офис-менеджер</p>
--	---------------------------------------	--	---

В последней редакции этого документа был отменен уровень А, как не соответствующий современному уровню требований, поскольку внедрение современной компьютерной техники исключило существование секретарей этого уровня. Секретари уровней С и D имеют право быть членами EAPS.

В отличие от российских нормативных документов EAPS регламентирует не только квалификационные требования и профессиональные навыки, но и личностные качества секретарей, которые во многом определяют эффективность их труда.

Итак, секретарь в наше время стал своего рода связующим, координирующим звеном в аппарате управления подразделения или организации в целом. И теперь под словом «секретарь» подразумевается и помощник руководителя, и руководитель службы документационного обеспечения управления, и референт, обеспечивающий успешное функционирование «команды» руководителя в деловой сфере. Все зависит от масштаба организации и ее структуры. Изучив литературу по данному вопросу, можно смело сказать, что секретари занимаются высоким интеллектуальным трудом, от которого зависит потенциал, успех и перспективное развитие любой фирмы, организации и предприятия.

1.2. Профессиональные и личностные качества секретаря

В своей деятельности секретарю приходится сталкиваться не только с потоком различных документов и с работой технических средств. В первую очередь секретарь постоянно контактирует с людьми (будь то руководство предприятия, коллеги, клиенты или общение по телефону). При этом секретарь

должен разрешить огромное количество задач, параллельно выполнить несколько срочных дел. Все это требует от специалиста определенного набора профессиональных и личных качеств, которые должны взаимодействовать и дополнять друг друга.

Многие специалисты пытались сформулировать перечень необходимых черт характера и качеств личности секретаря. Так, по мнению руководителей Клуба профессиональных секретарей М. Домниковой и Е. Приваловой современный секретарь должен обладать такими качествами, как осведомленность, пунктуальность и организованность¹.

Дж. Харрисон, исходя из определения Европейской ассоциации профессиональных секретарей роли секретаря как «координационного центра» любой организации, выделил две группы требований к секретарю: требования к деловым и личностным качествам² (Таблица 2 и Таблица 3).

Таблица 2 – Деловые качества по Дж. Харрисону³

1	2
Профессиональные навыки секретарской работы	Высокая квалификация в области стенографии, машинописи, в выполнении секретарских обязанностей и организации связи
Опыт организаторской работы	Высокий уровень самоорганизации, умение организовывать ежедневно повторяющиеся конторские операции и обеспечивать их надежность и постоянное достижение высоких результатов
Эффективность, надежность, ответственность	Готовность принимать на себя ответственность по поставленным ее руководителем задачам, которые в своем большинстве касаются повторяющихся операций, Умение обеспечить их надежное и эффективное выполнение
Самостоятельность, инициатива	Инициатива в работе и умение, не дожидаясь указаний руководителя, принимать самостоятельные решения
Тактичность, дипломатичность	Тактичность, конфиденциальность и дипломатичность при ответах на запросы, в разговорах по телефону и в беседах с посетителями. Секретарь также должна быть общительной в отношении с работниками всех уровней и уметь добиваться их содействия во всех устремлениях

¹ Домникова М., Привалова Е. Профессия секретарь// Служба персонала. – 1997. – № 8-9-10. – С. 29-30.

² Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. М.: Экономика, 1995.– С. 62.

³ Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. М.: Экономика, 1995. – С.63.

1	2
Лояльность, преданность работе	Это основные качества для создания идеальных отношений с руководителем
Предвидение	Умение предупредить желания своего руководителя экономит время и в значительной мере освобождает его от необходимости детально планировать свою работу

Таблица 3 – Личностные качества по Дж. Харрисону¹

Внешний вид	Опрятность и умение одеваться с учетом деловой обстановки
Особенности характера	Любезность и внимание, как при ведении телефонных разговоров, так и при встрече посетителей, чувство юмора
Отзывчивость, умение адаптироваться	Готовность помочь другим в любое время и особенно в напряженных ситуациях. Умение быстро переключаться с одного вида работы на другой, умение правильно рассчитывать время, необходимое для работы в конторе в период больших нагрузок
Интересы	Стремление к пополнению общих знаний, любовь к книгам и периодике, живой интерес и стремление быть в курсе достижений в области деятельности своего руководителя
Вежливость	Вежливость и отзывчивость необходимы для получения поддержки и содействия всех, с кем приходится иметь дело

В Российской практике конце 80-х годов была разработана типовая модель рабочего места секретаря-референта предприятий малого бизнеса². Модель включала 15 элементов качественных и количественных характеристик рабочего места: кадровые данные, опыт, профессиональные знания, профессиональные умения, личностные качества, психология личности, здоровье и работоспособность, уровень квалификации, служебная карьера, хобби, вредные привычки, организация труда, оплата труда, социальные блага и социальные гарантии.

По итогам анализа всех элементов получалось, что секретарь-референт должен быть с опытом работы от 1 до 5 лет, желательно с опытом

¹ Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. М.: Экономика, 1995. – С. 64.

² Егоршин А.П. Управление персоналом. [Электронный ресурс]: URL: <https://mysocrat.com/book-card/15212-upravlenie-personalom/undefined/book-card/15212-upravlenie-personalom/> (дата обращения: 07.11.2016).

общественной работы. Секретарь-референт должен иметь хорошие профессиональные знания в области социологии, экономики, права, психологии, дизайна, коммерции, маркетинга, обладать профессиональными умениями в области машинописи, ведения личных дел, телефонных переговоров, архивного дела, компьютеров, презентационной работы, рекламы, поиска партнеров, экспедиторской работы. Необходимыми личностными качествами секретаря-референта должны быть доброжелательность, отзывчивость, честность, порядочность, воспитанность, скромность, жизнерадостность, терпимость. К числу деловых качеств отнесены исполнительность, коммуникабельность, организованность, трудолюбие, хозяйственность, дипломатичность, дисциплинированность, умение доводить порученное дело до конца и умение слушать людей. Наиболее предпочтительный тип личности – интроверт (направлен на внутренний мир) со средним уровнем интеллекта.

Но следует отметить, что применение типовой модели на практике не всегда осуществимо.

Во-первых, в современных коммерческих структурах нет четкого деления секретарей по квалификации, как это предусмотрено Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих¹, а термин «секретарь-референт» используется для секретарей различного уровня.

Во-вторых, секретарь в зависимости от сферы деятельности организации, ее корпоративной культуры, организационной структуры, размера, стиля управления, национальных особенностей имеет различные функциональные обязанности, эффективное выполнение которых требует различных способностей и личностных качеств.

¹ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37). [Электронный ресурс]: URL: <http://bizlog.ru/eks/alfa/sekretar.htm> (дата обращения: 07.11.2016).

Таким образом, каждая организация определяет для себя тот круг профессиональных и личностных качеств, которые желает видеть в приоритете в своем специалисте. Для того чтобы узнать спрос современной коммерческой организации в данном вопросе, нами было проведено анкетирование в группе компаний «КОНСОМ» среди различных групп кадрового состава фирмы (представитель руководства компании, руководитель отдела, менеджер компании, инженер, программист) на тему профессиональных и личностных качеств секретаря, непосредственно работающего в организации (Приложение 2).

По итогам анализа оценочной анкеты профессиональных и личностных качеств секретаря группы компаний «КОНСОМ» мы составили диаграмму (Приложение 2). Получилось, что секретарь, работающий в группе компаний «КОНСОМ» представляет собой человека, который:

- работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях;
- способен к выполнению сложной работы, обладает высокой работоспособностью;
- организован и целеустремлен в нужном направлении;
- исполнительен, не требует напоминания;
- рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени;
- принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы;
- достаточно авторитетен и уважаем в коллективе;
- внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно;
- тактичен, работает в коллективе без конфликтов;
- соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо;
- всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия;

- обладает широким кругозором и разносторонними интересами;
- порядочный и честный;
- болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов;

- стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.

Обобщив все полученные данные, мы сопоставили профессиональные и личностные качества человека, который реально занимает должность секретаря в группе компаний «КОНСОМ», с теми качествами, которые обычно желают видеть в специалисте данного звена сотрудники любой коммерческой организации.

По итогам анализа проведенного анкетирования было выявлено, что наиболее ценными профессиональными и личностными качествами для респондентов являются:

1. Ответственность и организованность;
2. Лидерские качества;
3. Трудолюбие и усидчивость;
4. Доброжелательность;
5. Лабильность психики;
6. Находчивость и смелость;
7. Коммуникативные навыки;
8. Стрессоустойчивость.

Разберем каждое качество по отдельности относительно практического применения в процессе работы секретаря¹.

Ответственность и организованность. Эти качества означают, что их обладатель способен отвечать за результаты своей деятельности и рационально организовать процесс.

¹ Шеломцева О. Личностно и профессионально важные качества секретаря, офис-менеджера и помощника руководителя // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.sekretariat.ru/article/91259-lichnostno-i-professionalno-vajnye-kachestva-sekretarya-ofis-menedjera-i-pomoshchnika?ustp=W&ustp=W> (дата обращения: 08.11.2016).

Лидерские качества. Проявляются в способности вести людей за собой. Эти качества часто трансформируются в инициативность, которое впоследствии может стать основой для личного развития и карьерного роста.

Трудолюбие и усидчивость. В психологическом смысле означает устойчивость к монотонности. То есть способность выполнять повторяющиеся однообразные действия без потери качества.

Доброжелательность. Это открытое отношение к людям и в целом к миру, умение видеть во всем в первую очередь положительную сторону. Для эффективного общения необходимы внешние проявления этого качества – улыбка, жесты, интонация. Кроме этого очень важно уметь находить искренние и добрые слова для того, чтобы похвалить человека, поздравить или отблагодарить.

Лабильность психики. Это свойство означает быстро и без потери качества переключаться между различными делами.

Находчивость и смелость. Необходимы в сложных ситуациях.

Коммуникативные навыки. Сюда можно отнести легкость и установление контакта, поддержание разговора, умение договариваться и настаивать на своих законных правах.

Стрессоустойчивость. Это способность человека выдерживать стрессовые нагрузки без негативных последствий.

Таким образом, профессиональные и личностные качества секретаря проявляются в тесном взаимодействии и дополняют друг друга. Секретарь по роду своей деятельности работает не только с бумагами, компьютерной техникой, но и с людьми. Поэтому такой сотрудник является «визитной карточкой» организации и «лицом компании». Следовательно, к такому специалисту предъявляется большой список требований относительно обязанностей, справиться с которыми он может благодаря определенному набору профессиональных и личностных качеств.

1.3. Нормативная база деятельности секретаря

Законодательная и нормативная база деятельности секретаря представляет собой совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания документов, их обработки, хранения и использования в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы делопроизводства: ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты¹.

Как и любое должностное лицо, секретарь осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации², законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, соответствующими законами и постановлениями субъектов Российской Федерации, а также локальными нормативными актами.

Одной из важнейших функций секретаря является осуществление процесса организации работы с документами, поэтому в своей работе секретарь должен опираться на следующие законодательные и нормативные акты:

1. *Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»*³. Он закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов (информация, информатизация, информационные ресурсы и др.), урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных

¹ Делопроизводство. Нормативно-методическая база делопроизводства. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.ekonomika-st.ru/drugie/delopr/delopr-1.html> (дата обращения: 08.11.2016).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). // Собрание законодательства РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.

³ Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (часть I). Ст. 3448.

технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.

2. Закон РСФСР от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации»¹. В соответствии с ним официальное делопроизводство может вестись на государственном языке Российской Федерации – русском, государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации, определяемых законодательством республик.

3. Федеральный закон от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»² отмечает, что государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе и в деятельности по ведению делопроизводства.

4. Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»³ регулирует отношения, которые касаются организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

5. Федеральный закон от 29 июля 2004 года № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»⁴ затрагивает отношения, которые связаны с установлением, изменением и прекращением режима коммерческой тайны в отношении информации,

¹ О языках народов Российской Федерации: Закон РСФСР от 25.10.1991 № 1807-1 (в ред. от 11.12.2002) // Ведомости СНД И ВС РСФСР. – 1991. – № 50. – Ст. 1740; Собрание законодательства РФ. 2002. № 50. Ст. 4926.

² О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06. 2005 № 53-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2005. №23. Ст. 2199.

³ Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10. 2004 № 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.

⁴ О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 32. Ст. 3283.

которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам.

6. *Федеральный закон от 10 января 2002 года №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»*¹. Целью данного закона является обеспечение правовых условий использования электронной цифровой подписи в электронных документах. Нужно отметить, что согласно этому закону, самое большое распространение электронные документы с электронной подписью должны получить в коммерческих организациях и, прежде всего, в сделках по купле-продаже и в других операциях по предоставлению услуг, которые требуют динамики и наибольшей оперативности. Особенно важен данный закон для банков, где электронный документ получил наибольшее распространение и стал применяться в первую очередь.

7. *Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»*² отмечает, что бухгалтерский учет осуществляется путем сплошного, непрерывного и документального учета всех хозяйственных операций. В специальной статье (статья 9) указаны правила оформления первичных учетных документов. Также в ней подчеркивается, что все хозяйственные операции, которые проводит организация, должны оформляться оправдательными документами. Эти документы служат первичными учетными документами.

8. *Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»*³. Для специалиста непосредственно работающего с документами организации важна 89 статья из названного закона. Именно здесь приведен перечень документов, которые общество обязано хранить. А это:

- договор о создании общества;

¹ Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10.01.2002 №1-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. № 2. Ст. 127.

² О бухгалтерском учете: Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2011. № 50. Ст. 7344.

³ Об акционерных обществах: Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. № 1. Ст. 1.

– устав общества, а также изменения и дополнения к нему, зарегистрированные в установленном порядке, решение о создании общества, документ о государственной регистрации общества;

– документы, подтверждающие права общества на имущество, находящееся на его балансе;

– внутренние документы общества;

– положение о филиале или представительстве общества;

– годовые отчеты;

– документы бухгалтерского учета и отчетности;

– протоколы общих собраний акционеров, заседаний Совета директоров, ревизионной комиссии общества и коллегиального исполнительного органа общества (правления, дирекции);

– бюллетени для голосования, доверенности (копии доверенностей) на участие в общем собрании акционеров;

– отчеты независимых оценщиков;

– списки аффилированных лиц общества;

– списки лиц, имеющих право на участие в общем собрании акционеров, имеющих право на получение дивидендов, а также иные списки, составляемые обществом для осуществления акционерами своих прав в соответствии с требованиями данного Закона;

– заключения ревизионной комиссии общества, аудитора общества, государственных и муниципальных органов финансового контроля;

– проспекты эмиссии, ежеквартальные отчеты эмитента и иные документы, содержащие информацию, подлежащую опубликованию или раскрытию иным способом в соответствии с Законом;

– иные документы, предусмотренные данным Законом, уставом общества, внутренними документами общества, решениями общего собрания акционеров, Совета директоров общества, органов управления общества, а также документы, предусмотренные правовыми актами Российской Федерации.

9. *Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»*¹. Здесь большое внимание уделяется порядку документирования их деятельности, правилам составления и оформления ряда документов. В состав документов, которые обязано хранить общество с ограниченной ответственностью, входят:

- учредительные документы общества, а также изменения и дополнения к ним, зарегистрированные в установленном порядке;

- протокол (протоколы) собрания учредителей общества, содержащий решение о создании общества и об утверждении денежной оценки денежных вкладов в уставный капитал общества, а также иные решения, связанные с созданием общества;

- документ о государственной регистрации общества;

- документы, подтверждающие права общества на имущество, находящееся на его балансе;

- положение о филиале или представительстве общества;

- документы, связанные с эмиссией облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг общества;

- протоколы общих собраний участников или учредителей общества, заседаний Совета директоров, ревизионной комиссии общества и коллегиального исполнительного органа общества (правления, дирекции);

- списки аффилированных лиц общества;

- заключения ревизионной комиссии общества, аудитора общества, государственных и муниципальных органов финансового контроля;

- иные документы, предусмотренные федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, уставом общества, внутренними документами общества, решениями общего собрания участников, Совета директоров общества и органов управления общества.

¹ Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1998. № 7. Ст. 785.

Об обязательности документирования говорится и в ряде других законодательных актах. Так, ряд статей *Гражданского кодекса Российской Федерации* устанавливает обязательность документирования, а также виды и разновидности документов, создаваемых при совершении актов гражданских взаимоотношений (их возникновении, прекращении). Виды учредительных документов юридического лица, например, устав и учредительный договор, на основании которых действуют юридические лица, требования к их содержанию и оформлению содержатся в ст. 52 ГК РФ: «В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержатся другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида»¹. Понятие «другие сведения» раскрыто в ст. 98 Кодекса. В ряде статей Гражданского кодекса установлены нормы документирования, требования к форме документа, к составу его информации, т.е. к содержанию документа².

Трудовой кодекс Российской Федерации устанавливает обязательность применения каждой организацией независимо от ее организационно-правовой формы ряда локальных правовых актов, таких, как коллективный договор, соглашение, правила внутреннего трудового распорядка, положение об использовании и защите персональных данных и др. В Трудовом кодексе названы документы, которыми документируется прием, перевод, увольнение, командирование, отпуска, поощрения и взыскания работников. Часть этих документов применяется давно (приказ, заявление, трудовая книжка и др.), относительно других введен новый порядок их составления и применения (трудовой договор); необходимость создания некоторых регламентирована впервые (уведомления). Кодекс не только устанавливает применение тех или иных документов, но и определяет структуру текста, порядок оформления

¹ Гражданский кодекс РФ. Часть первая: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ – Ст. 52 // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301

² Гражданский кодекс РФ. Часть первая: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ – Ст. 98 // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

некоторых из них (например, трудового договора). Трудовой кодекс содержит специальную статью (ст. 14)¹, устанавливающую порядок исчисления сроков, а в некоторых случаях устанавливает и конкретные сроки подготовки документов. Например, приказ о приеме на работу (ст. 68), приказ о применении дисциплинарного взыскания (ст. 193), изготовление и выдача работнику копий документов, связанных с работой (ст. 62), предупреждение работника об увольнении (ст. 79, 80) – все эти документы должны быть оформлены в трехдневный срок.

Большое значение в трудовой деятельности для секретаря имеют нормативно-методические акты.

Одним из основных общегосударственных нормативно-методических документов по организации делопроизводства является *«Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)»*². Представляет собой совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях. Основная цель ГСДОУ – упорядочение документооборота организаций, сокращение количества и повышение качества документов, создание наиболее благоприятных условий для применения технических средств и современных технологий сбора, обработки, использования и хранения информации, совершенствование работы аппарата управления.

Положения ГСДОУ получили развитие в *«Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти»* (Утверждена Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций

¹ Трудовой кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ. – Ст. 14, 62, 68, 79, 80, 193 // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ст. 3.

² Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения / Главархив СССР, ВНИИДАД. – М., 1991. – 78 с.

Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536).¹ Инструкция разработана в целях совершенствования документационного обеспечения управления и повышения его эффективности путем унификации состава и форм управленческих документов, технологий работы с ними и обеспечения контроля исполнения документов. На сегодняшний день эта Инструкция действует формально. Она заменена на «Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (утв. постановлением Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477)². Эти Правила устанавливают единый порядок делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.

Обязательно нужно упомянуть «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утвержден Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37)³, который является нормативным документом и рекомендуется для применения на предприятиях, в учреждениях и организациях различных отраслей экономики независимо от форм собственности и организационно-правовых форм для наименования должностей и предъявляемых к ним квалификационных требований. В Справочнике представлены квалификационные характеристики, которые являются нормативными документами, предназначенными для обоснования грамотного разделения и организации труда, правильного подбора, расстановки и использования кадров, обеспечения единства при определении должностных обязанностей работников и предъявляемых к ним квалификационных требований. Наименования должностей служащих установлены в соответствии

¹ Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. приказом Минкультуры РФ № 536 от 08.11.2005) // Собрание законодательства РФ. 2005. № 4. Ст. 305.

² Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти (утв. постановлением Правительства РФ № 477 от 15.06.2009) // Собрание законодательства РФ. 2009. № 25. Ст. 3060.

³ Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37). [Электронный ресурс]: URL: <http://bizlog.ru/eks/alfa/sekretar.htm> (дата обращения: 10.11.2016).

с Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК-016-94 (ОКПДТР)¹.

Кроме этого, следует отметить значимость *«Профессионального стандарта специалиста по организационному и информационному обеспечению деятельности руководителя»* (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н)². Стандарт устанавливает требования к кандидатам на данную должность в любой организационно-правовой форме. Основная цель вида профессиональной деятельности заключается в реализации обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией. Требования Профессионального стандарта распространяются на следующие специальности:

- библиотекарей, библиографов, документоведов и специалистов родственных профессий;
- служащих, занятых приемом и информированием посетителей;
- административно-управленческий персонал.

Так же в Стандарте подробно в табличной форме перечислены и описаны трудовые функции специалиста и характеристики, которым он должен соответствовать.

На основе квалификационных характеристик разрабатываются должностные инструкции для конкретных работников, а также производятся записи в трудовые книжки о наименовании должности работника.

Важную роль при оформлении документов для работы секретаря играет *ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации»*.

¹ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР) (утв. постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 367). [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/1548770/> (дата обращения: 10.11.2016).

² Профессионального стандарта специалиста по организационному и информационному обеспечению деятельности руководителя (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6.05.2015 № 276н). [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». URL: <http://base.garant.ru/71064518/> (дата обращения: 13.11.2016).

Требования к оформлению документов»¹. Стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от формы собственности и организационно-правовой формы. Стандарт устанавливает состав реквизитов документов, требования к их оформлению и требования к содержанию информации бланка.

Грамотно документировать информацию и эффективно вести работу с документами можно только при нормативной регламентации технологических процессов работы с документами внутри организации.

Основным нормативным документом по делопроизводству в организации является инструкция по делопроизводству (или документационному обеспечению управления), устанавливающая единые правила составления, оформления документов и работы с ними. В соответствии с этим можно сделать вывод, что данный документ должен быть разработан в каждой организации, предприятии, учреждении.

Инструкция по делопроизводству должна базироваться на действующем законодательстве в сфере документации и информации (т.е. на нормативно-методической базе делопроизводства) и отражать специфические особенности работы с документами, характерные для конкретной организации. Другими словами можно сказать, что инструкция по делопроизводству организации всегда индивидуальна и учитывает все особенности как состава документов, так и технологии их обработки. К сожалению, для коммерческих организаций наличие инструкций по делопроизводству не является обязательным. На наш взгляд, для нормальной, эффективной и стабильной работы компании необходима грамотно разработанная инструкция по делопроизводству.

¹ ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 16 с.

Также, важным для работы любой организации является разработка и утверждение альбома и табеля унифицированных форм документов, номенклатуры дел.

Большое значение для секретаря имеет должностная инструкция. Это правовой акт, необходимый для регулирования правового положения секретаря¹. Должностная инструкция секретаря составляется в целях освещения всего спектра профессиональных прав и обязанностей данного работника. В ней определяются его права и должностные обязанности, а также ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение трудовой функции. Она, прежде всего, необходима во избежание нарушений трудового законодательства и конкретизации обязанностей указанного работника, так как содержит основные требования, предъявляемые к секретарю в отношении специальных знаний, знаний законодательства, определенных методов и средств, которые секретарь должен уметь применять при выполнении своих должностных обязанностей.

Правильно разработанные, согласованные между собой должностные инструкции обеспечивают²:

- рациональное разделение труда между работниками предприятия;
- равномерную «загрузку» работников;
- оптимальное распределение работ (заданий, поручений) между работниками с учетом квалификации последних и в зависимости от их сложности;
- возможность своевременного и эффективного контроля работников;
- понимание работниками своей ответственности за конкретные обязанности.

¹ Барсуков М.И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – С. 343.

² Должностные инструкции: нюансы оформления. [Электронный ресурс]: URL: <http://hr-portal.ru/article/dolzhnostnye-instrukcii-nyuansy-oformleniya> (дата обращения: 15.11.2016).

Кроме того, наличие должностной инструкции существенно ускоряет обучение вновь принятых на предприятие работников, а также работников предприятия, перемещенных на новые должности.

Очень важным характерным признаком должностной инструкции является ее тесная взаимосвязь с документами, относящимися к другим группам документации – в частности, с трудовым договором, а также с документами по оформлению дисциплинарных взысканий¹.

Должностная инструкция секретаря имеет определенную форму, оформляется на общем бланке. Текст должностной инструкции секретаря включает в себя следующие разделы:

- общие положения;
- функции;
- должностные обязанности;
- права;
- ответственность.

В разделе «Общие положения» содержится информация, которая определяет порядок назначения, освобождения секретаря от должности, замещения его во время отсутствия, требования к квалификации секретаря и наличию специальных знаний, подчиненность работника.

В разделе «Функции работника» определяются непосредственная сфера работы секретаря в организации, а также закрепленный за секретарем, перечень видов работ, которые определяют функционал деятельности данного сотрудника.

В разделе «Должностные обязанности» определены конкретные обязанности, выполняемые секретарем. В нем указываются как общие обязанности, которые выполняют все секретари (например, организация приема посетителей, ведение телефонных переговоров), так и специальные

¹ Должностные инструкции: нюансы оформления. [Электронный ресурс]: URL: <http://hr-portal.ru/article/dolzhnostnye-instrukcii-nyuansy-oformleniya> (дата обращения: 16.11.2016).

обязанности, исполнение которых необходимо только этому секретарю (например, ученому секретарю - подготовка предложений к планам издания научных трудов).

В разделе «Права» устанавливаются полномочия работника, обеспечивающие реализацию возложенных на него обязанностей¹.

Как правило, секретарь наделяется следующими правами:

– знакомиться с проектами решений руководства организации или учреждения, непосредственно касающимися его деятельности;

– получать иную информацию и документы, необходимые для осуществления своей деятельности;

– вносить на рассмотрение руководства в пределах своих полномочий предложения по усовершенствованию как своей деятельности, так и деятельности организации в целом, предлагать способы устранения имеющихся недостатков;

– запрашивать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей;

– требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

Кроме того, секретарю может быть предоставлено право принимать в пределах своих полномочий решения, контролировать порядок оформления документов и т.д.

Раздел «Ответственность» устанавливает критерии оценки работы и мера персональной ответственности работы². Здесь должны быть указаны основания ответственности данного работника. К ним, в частности, относятся:

– неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией;

¹ Галахов В.В., Корнеев И.К. и др. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2012. – С. 37.

² Там же.

– совершение в процессе осуществления своей деятельности правонарушения.

При этом необходимо отметить, что по первому основанию секретарь несет ответственность в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации, а по второму – в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

Таким образом, в должностной инструкции секретаря может быть установлена уголовная, административная, дисциплинарная и материальная ответственность работника.

Помимо общепринятой структуры, в должностную инструкцию могут вводить новые разделы, например, «Личностные качества секретаря, необходимые ему при выполнении своих функций» или «Организация рабочего места и оптимальные условия труда».

Нужно акцентировать внимание на том, что инструкция по делопроизводству начинается с регламентации обработки поступающих и отправляемых документов, их регистрации, организации документооборота, контроля исполнения, систематизации и организации хранения, а затем устанавливаются порядок и процедуры подготовки документов с выделением требований к отдельным видам и разновидностям документов. Раздел «Приложения» может включать в себя большое количество справочно-иллюстративного материала, систематизированного в порядке расположения разделов. Также в этот раздел можно включить схемы документопотоков, образцы бланков документов, оттисков печатей и штампов, примеры оформления отдельных видов документов, перечни контролируемых документов, документов, подлежащих утверждению или заверяемых печатью, формы используемых в организации журналов регистрации, номенклатуры дел, описей, акта на выделение документов к уничтожению и др.

После надлежащего оформления и согласования инструкции она подписывается, утверждается и доводится до исполнителя путем проставления

ознакомительной визы. Должностные инструкции не являются постоянными по содержанию, они со временем могут изменяться и дополняться. Все существенные изменения в отношении прав и обязанностей работника вносятся в такие инструкции только на основании приказа руководителя организации.

Инструкция по делопроизводству – не просто нормативный документ, а вполне реальный инструмент для регулирования экономических показателей компании. Можно отметить, что с делопроизводством имеют дело практически все офисные работники. Все, так или иначе, пишут письма, отчёты, справки и пр. И если в организации есть всем известные, понятные и удобные общие правила движения документов, то сотрудники существенно больше времени уделяют своей непосредственной работе. Тогда они не занимаются выдумыванием своих новых способов, внесением лишней инициативы или отклонением от рабочего плана. Так же инструкция по делопроизводству очень сильно способствует созданию рациональной системы управления документами, которая, в свою очередь, рассматривается как элемент системы управления качеством.

К сожалению, в группе компаний «КОНСОМ» должностная инструкция отсутствует, что является огромным упущением. В Приложении 3 мы предлагаем бланк должностной инструкции секретаря-референта для одной коммерческой организации, входящих в группу компаний «КОНСОМ» – Закрытого Акционерного Общества «КонсОМ СКС» (ЗАО «КонсОМ СКС»).

Итак, секретари в своей профессиональной деятельности руководствуются большим количеством законодательных и нормативных документов. Ответственность за общее состояние делопроизводства в организации, правильность оформления документов и общая культура бездокументного обслуживания полностью лежит на плечах секретаря.

Поэтому неоспоримым является необходимость и важность осведомленности специалистов данного уровня в вопросе знаний и ориентированности в области законодательных и нормативных документов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ В ГРУППЕ КОМПАНИЙ «КОНСОМ»

2.1. Общая характеристика группы компаний «КОНСОМ»

В настоящее время в группу компаний «КОНСОМ» входит 7 профильных предприятий общей численностью более 400 человек. Закрытое Акционерное Общество «КонсОМ СКС» – является координационным центром «Консом групп» – группы компаний «КонсОМ», которое организовано в 1995 году. Центральный офис компании расположен в городе Магнитогорске. Также в составе ЗАО «КонсОМ СКС» работают филиалы в Москве, Екатеринбурге, Салавате (Башкортостан), а также Германии и Гонг Конге (Китай).

Вся деятельность группы компаний строится в полном соответствии с Российскими и международными стандартами, а также научно-техническими инновациями в сотрудничестве с ведущими университетами. Научно-технический потенциал подтверждается высокой квалификацией специалистов. В составе ЗАО «КонсОМ СКС» работают: 1 доктор, 8 кандидатов технических наук; 6 аспирантов; доля специалистов с высшим образованием более 90%. В штате компании работает более 200 сотрудников, из них 75 сертифицированных специалистов, что подтверждается сертификатами компаний: Cisco Systems, Alcatel-Lucent, Avaya, CommScope Company, WonderWare, Tyco Electronics Raychem N.V., Bernecker & Rainer Industrie-Elektronik, ANIXTER, AESP, Учебных центров Fujikura, ITC Education, Oracle, Microsoft, Siemens, 1С и др. (актуальные данные взяты с сайта группы компаний «КОНСОМ»¹).

ЗАО «КонсОМ СКС» является юридическим лицом, действует в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации. ЗАО «КонсОМ СКС» осуществляет свою деятельность и действует на основе полного

¹ Сайт группы компаний «КОНСОМ». [Электронный ресурс]: URL: <https://www.konsom.ru/> (дата обращения: 18.11.2016).

хозяйственного расчета, самофинансирования и самоокупаемости, обладает обособленным имуществом, имеет самостоятельный баланс, расчетные счет в банке г. Магнитогорске, круглую печать со своим наименованием и эмблемой, угловой штамп и другие реквизиты.

ЗАО «КонсОМ СКС» осуществляет свою деятельность на территории России, и руководствуется в своей деятельности законами и нормативными актами России. Срок деятельности ЗАО «КонсОМ СКС» не ограничен.

Основные направления деятельности:

- Автоматизация технологических процессов.
- Системы контроля и учета энергоресурсов.
- Системы диспетчерского контроля и управления.
- MES-системы (специализированное прикладное программное обеспечение, предназначенное для решения задач синхронизации, координации, анализа и оптимизации выпуска продукции в рамках какого-либо производства).
- Информационная инфраструктура.
- Системы безопасности и жизнеобеспечения.
- Интеграционные комплексы автоматизации.

Компания «КонсОМ СКС» обладает государственными лицензиями и сертификатами, подтверждающими правомочность и качество выполняемых работ и услуг:

- Свидетельство № СРО-П-054-16112009-006 о допуске к работам, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства (выдано НП «Объединение профессиональных проектировщиков РусСтрой-проект»);
- Свидетельство № СРО-С-030-0190-7445015325-2009 о допуске к работам, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства (выдано НП «Союз строительных организаций Южного Урала»);
- Сертификат соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001-2008) СК № 12-01408. Действие сертификата распространяется на

выполнение проектных и строительно-монтажных работ, монтажа и пуско-наладки технологического оборудования, осуществления функции генерального подрядчика;

– Сертификат соответствия работ по охране труда (сертификат безопасности) № РОСС RU ОТ 000998 (выдан органом по сертификации ООО «ЦЭАС-М»).

За более чем 14 лет своей деятельности компанией реализовано более 570 проектов различного масштаба и степени сложности в таких отраслях как металлургия, машиностроение, энергетика, телекоммуникации, финансы, государственное управление.

Компания предоставляет заказчикам полный спектр услуг – от обследования объекта и разработки технического задания до внедрения готовых решений, технического сопровождения систем АСУ и обучения персонала.

Основные клиенты компании – крупнейшие металлургические и промышленные предприятия России, среди которых – Магнитогорский металлургический комбинат, Магнитогорский метизно-калибровочный завод, Уральская сталь, Профит, Прокатмонтаж, СалаватНефтеОргСинтез, Интеркос, Учалинский ГОК, Узбекуголь, Михайловский ГОК, БАШНЕФТЬ и др.

Структурно предприятие состоит из крупных структурных подразделений:

1. Административный дивизион (Дирекция, Бухгалтерия, Кадры, Канцелярия, Архив);
2. Сметно-договорной дивизион;
3. Проектный дивизион;
4. Аналитический дивизион;
5. Дивизион АСУП (автоматизированная система управления предприятием);
6. Дивизион АСУТП (автоматизированная система управления технологическими процессами);

7. Производственный дивизион.

Канцелярия в группе компаний «КОНСОМ» относится к Административному дивизиону и состоит из руководителя отдела (административного секретаря) и трёх секретарей-референтов, между которыми четко закреплён свой функционал. Двое секретарей-референтов территориально находятся на первом этаже (зона ресепшен, от английского слова reception – приемная¹). За первым этажом закреплены такие обязанности как: прием посетителей, телефонные переговоры, получение и распределение почтовой корреспонденции, административно-хозяйственные функции (снабжение сотрудников канцелярскими товарами, оперативное доведение информации до ответственных лиц в случае хозяйственных проблем в офисе и т.д.). Третий секретарь-референт и руководитель отдела (административный секретарь) территориально располагаются на втором этаже (зона приемной руководителей организации). На этих сотрудников возлагают обязанности по организации служебных командировок, в том числе заграничных поездок, а также административно-хозяйственные функции в зоне приемной и планирование рабочих встреч и совещаний руководителей группы компаний «КОНСОМ». Административный секретарь помимо перечисленного занимается кадровыми и управленческими вопросами Канцелярии. Существуют и общие обязанности для секретарей-референтов компании, такие как работа в специальных рабочих программах (DIRECTUM, JIRA, Outlook), ведение документооборота компании.. Важно отметить, что секретари-референты взаимозаменяемы в своем отделе в случае отпуска, командировки, болезни или другой уважительной причины.

Канцелярия тесно взаимодействует со всеми структурными подразделениями организации. Но постоянная совместная работа происходит с Административным дивизионом (Дирекция, Бухгалтерия, Кадры, Архив).

¹ Викисловарь. Значение слова ресепшен. [Электронный ресурс]: URL: <https://ru.wiktionary.org/wiki/%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%B5%D0%BF%D1%88%D0%B5%D0%BD#.D0.97.D0.BD.D0.B0.D1.87.D0.B5.D0.BD.D0.B8.D0.B5> (дата обращения: 20.11.2016).

Таким образом, группа компаний «КОНСОМ» представляет собой современное коммерческое предприятие с определенной структурой, внутренними связями, которые обеспечивают взаимодействие между руководством, структурными подразделениями и сотрудниками, и внешние связи с деловыми партнерами, предприятиями, органами власти. Внешние и внутренние связи можно рассматривать как информационные, а носителем информации является документ. А правильное составление документов помогает организации уйти от мелких и крупных потерь, добиваться отличных результатов, иметь стабильные материальную и финансовую базы и соответственно укрепить свою позицию на рынке.

2.2. Основные задачи и направления работы секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» по документному обслуживанию

Эффективность управленческой деятельности любой организации во многом зависит от того, насколько быстро и продуктивно идет процесс обработки документации, которая проходит определенный путь, начиная от места составления или поступления в организацию и заканчивая отправкой заинтересованным организациям или сдачи на хранение в архив. Такое движение документации называется документооборотом. Очень важно грамотно его организовать. Поэтому в любой организации разрабатываются маршруты движения документов, устанавливаются фиксированные сроки их нахождения у каждого исполнителя, а также осуществляется обязательный контроль за прохождением по всем рабочим местам.

Нужно помнить, что правильно выстроенная работа с документами будет зависеть от того, насколько логично и четко поделены функции и обязанности между сотрудниками организации.

Правильная организация документооборота в группе компаний «КОНСОМ» полностью зависит от Канцелярии.

Документы в группу компаний «КОНСОМ» поступают по почте России, с помощью курьера или посетителей, по факсу и по электронной почте. Они в обязательном порядке проходят через Канцелярию, где осуществляется первичная обработка входящих документов. Если корреспонденция получена ошибочно, то она возвращается отправителю. Документы, поступившие по почте, вскрываются, кроме тех, которые имеют отметку «лично». Перед вскрытием обязательно проверяется правильность доставки и целостность упаковки. Если упаковка повреждена, то секретарь-референт фиксирует выявленные дефекты. После вскрытия вся упаковка, как правило, уничтожается. Исключения составляет полученная корреспонденция с новым адресом для ответа. Далее в Канцелярии происходит предварительное рассмотрение и распределение документов. Предварительно документы рассматривают в Канцелярии для определения, какие документы должны быть переданы руководству, а какие могут быть сразу отданы на исполнение непосредственно в структурные подразделения и ответственным исполнителям. Таким образом, руководители в компании освобождаются от излишнего потока второстепенной информации, а маршруты движения документов оптимизируются. Эту работу в группе компаний «КОНСОМ» поручают секретарям-референтам, которые хорошо знают распределение обязанностей между должностными лицами организации и обладают доверием со стороны руководства организации.

Первичная обработка заканчивается сортировкой документов на регистрируемые и нерегистрируемые. Нужно отметить, что в группе компаний «КОНСОМ» используют компьютерную регистрацию с помощью программы DIRECTUM. Секретарями-референтами карточка на документ сначала заполняется не полностью, т.е без резолюции, срока исполнения и исполнителя. Когда программа присвоит документу регистрационный номер, специальным штампом на документе фиксирую номер и дату регистрации (например, Вх-545/2016 от 11.11.2016).

Далее зарегистрированные документы попадают на рассмотрение к генеральному директору. В приемной руководителя существует специальная папка, куда попадают документы с помощью секретарей-референтов и других сотрудников. Задача секретарей отслеживать своевременность попадания и своевременность отдачи документов. Но если документ требует достаточно срочного принятия решения от руководства, секретарь-референт может вне очереди лично подписать его.

После рассмотрения руководителем документы в соответствии с его резолюцией передают на исполнение или ознакомление. Формы исполнения могут быть различными: подготовка ответа на входящий документ или внутреннего распорядительного документа, проведение переговоров, организация мероприятий и т.д. Но это нужно проконтролировать. Только действенный контроль содействует своевременному и качественному исполнению документов. Наиболее часто компания сталкивается со сроком контролем, контролем соответствия формы создаваемых документов и их содержания, контролем, включающим анализ полноты исполнения поручений, ответов на запросы. Контроль своевременности исполнения и соответствия экземпляров, подписей и т.д. в компании осуществляет только Канцелярия. Остальной контроль осуществляется наделенными определенными полномочиями сотрудниками фирмы. Нужно отметить, что в группе компаний «КОНСОМ» используется автоматизированная система контроля исполнения документов с помощью программ DIRECTUM и JIRA.

После исполнения документа на нем ставят отметку об исполнении документа, содержащую краткую информацию о произведенных действиях, и документ передают на хранение в Канцелярию. В том числе сотрудники не должны забывать отчитываться об исполнении документов в программах DIRECTUM и JIRA.

Исходящие документы также проходят через этот отдел. Но сначала для подготовки проекта документа специалисты собирают информацию по теме документа, изучают нормы и положения соответствующих правовых актов и

нормативных документов, анализируют ранее изданные документы организации. Проект документа согласуется с руководителями структурных подразделений и специалистами (внутреннее согласование). Согласование может быть и внешним (проект документа направляют соответствующим организациям или должностным лицам этих организаций). Затем документ (вместе с приложениями к нему) передают руководителю организации, обладающему правом подписи этой группы документов. И только после подписания исходящий документ передают в Канцелярию для регистрации, затем – на отправку. Регистрация исходящих документов производится с помощью программы DIRECTUM. Если документ ответный, то его копию подшивают вместе поступившим документом, а на документе и в регистрационной форме проставляют отметки об исполнении. Перед отправкой делопроизводители компании проверяют правильность оформления документа (наличие подписи, даты, регистрационного индекса), наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров числу адресатов, правильность адресования. На отправляемую корреспонденцию делопроизводители составляют почтовые реестры, обрабатывают документы и отправляют в тот же день или не позднее первой половины следующей рабочей дня после подписания почтой России или сразу по электронной почте.

Работа с внутренними документами в группе компаний «КОНСОМ» на этапах подготовки и оформления организуют так же, как и с исходящей документацией. На этапе исполнения маршруты движения внутренних документов в компании совпадают с входящим документопотоком.

Регистрация входящих, внутренних и исходящих документов в группе компаний «КОНСОМ» происходит с помощью системы DIRECTUM. Это система электронного документооборота и управления взаимодействием, нацеленная на повышение эффективности работы всех сотрудников организации в разных областях их совместной деятельности. Она поддерживает полный жизненный цикл управления документами, при этом традиционное «бумажное» делопроизводство органично вписывается в электронный

документооборот. DIRECTUM обеспечивает эффективную организацию и контроль деловых процессов: согласование документов, обработка сложных заказов, подготовка и проведение совещаний, поддержка цикла продаж и других процессов взаимодействия. Именно этой системой пользуется группа компаний «КОНСОМ» с 2008 года.

Можно сделать вывод, что именно с 2008 года в организации закрепился смешанный документооборот.

Итак, важной составляющей секретарской работы в группе компаний «КОНСОМ» является информационно-документационное обеспечение деятельности этой коммерческой организации. Именно грамотно организованное и налаженное документное обслуживание, к которому относится: составление, оформление, редактирование служебных документов, регистрация, контроль исполнения, подшивка в дела и передача их на хранение, стенографирование, расшифровка и оформление документов на компьютере и т.д., является основой для успешной и прогрессивной работы современной коммерческой компании.

2.3. Функции секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» по бездокументному обслуживанию

Человек, который избрал для себя профессию секретаря, специальной высокой подготовки, целого набора личностных и деловых качеств, которые необходимы в работе данной области. Одной из главных задач секретаря является освобождение руководства от текущих, вспомогательных операций. Кроме того, специфика работы секретаря заключается в том, что ему приходится не только выполнять операции с документами, с современной оргтехникой и работа на ПК, но и осуществлять многочисленные контакты с людьми: руководителем, сотрудниками, посетителями, телефонными абонентами; подготовка заседаний и совещаний и т. п. Очень важным фактором в работе секретаря является хороший контакт с руководителем, умение

выполнять работу в стиле руководителя, оказание максимальной помощи руководителю и экономия его времени.

К бездокументному обслуживанию, которое выполняет секретарь-референт в группе компаний «КОНСОМ» можно отнести:

1. *Работу со средствами связи.* Ведение телефонных переговоров. Телефонные переговоры в компании происходят в течение всего рабочего дня и занимают значительное время (примерно 40 %, а иногда доходит и до 50 % от всех профессиональных обязанностей). Ведь именно благодаря телефону можно решить большое количество вопросов, касающихся принятия решений по всей организации. В должностные обязанности секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» входят прием телефонных вызовов, ответ абонентам, фильтрация вызовов и соединение при необходимости руководителя с абонентом. Задача секретаря-референта – освободить руководителя от вызовов, по которым может принять решение ответственный сотрудник организации. Если руководитель отсутствует на рабочем месте секретарь-референт записывает фамилию и телефон звонившего абонента и обязательно интересующий его вопрос), прием и отправка факсов, сообщений по электронной почте. Секретарь-референт обязан также следить за исправностью всех находящихся в его ведении средств связи и немедленно вызывать ремонтные службы в случае их неисправности;

2. *Работу с посетителями.* Прием посетителей для группы компаний «КОНСОМ» является одним из приоритетных видов работы с клиентами. Так как организация является коммерческой, то она во многом заинтересована в качественном, своевременном приеме посетителей. Ежедневно компанию посещает огромное количество людей. Это могут быть и постоянные заказчики, и потенциальные клиенты, которые обратились в организацию по каким-либо вопросам, а также сотрудники-коллеги организации, которые могут обратиться за помощью к секретарю-референту. Секретарь организует прием сотрудников и других посетителей в установленные часы приема (необходима предварительная запись на прием к руководителю). Нужно отметить, что прием

посетителей ведется на высшем уровне по всем нормам делового этикета. Так как компания, в частности Дирекция фирмы, уделяет большое значение своей репутации и позиционирует себя гостеприимной, радушной и заинтересованной во взаимовыгодном партнёрстве. Большая организаторская работа по приёму вип-гостей в группе компаний «КОНСОМ» ложится на секретарей-референтов. Особенно это касается деловых переговоров не в ресторане, а в зоне Дирекции. Это стало многолетней традицией, которую закрепило Руководство фирмы.

3. Подготовка и проведение совещаний. В группе компаний «КОНСОМ» каждый понедельник проводится плановое совещание по результативности минувшей недели. Длится оно 1,5 часа. Секретарь-референт группы компаний «КОНСОМ» должен проинформировать приглашенных на совещание по распоряжению руководителя с помощью электронной рассылки по почте Outlook, подготовить список участников, оформить доклад руководителя. Нужно отметить, что на плановое «понедельничное» совещание приглашается весь руководящий состав компании, менеджеры по работе с клиентами. Предварительно секретарь-референт должен подготовить конференц-зал (проветрить помещение, проверить наличие необходимых канцтоваров, проверить работу компьютера и экрана для презентации). Также во время проведения совещания секретарь ведет его протокол.

Кроме этого, в конференц-зале также проводятся совещания-оперативки по текущим вопросам с приглашенными гостями из сторонних организаций. Для этого секретари-референты компании отправляют телефонограмму, предварительно оформленную и подписанную генеральным директором, а потом делают контрольный звонок для удостоверения;

4. Работа хозяйственного характера. В обязанности секретаря входит еще и большой круг вопросов хозяйственного характера. Это проверка качества уборки кабинетов руководства, а также обеспечение исправности всех технических средств, находящихся в кабинете. Это обеспечение руководства и сотрудников всеми необходимыми канцелярскими принадлежностями.

5. *Информирование сотрудников обо всех корпоративных событиях, мероприятиях.* Руководство группы компаний «КОНСОМ» большое внимание уделяет корпоративной культуре. И это не только четко разработанная интеллектуальная концепция организации, включая ее миссию, ценности, цели существования (с этим можно ознакомиться на хорошо продуманном сайте компании www.konsom.ru¹). И не только символы организации, включая элементы корпоративного стиля (логотип, гимн, фирменные цвета и т.п.). Еще это корпоративные мероприятия, которые сближают сотрудников, а тем самым укрепляют ее дух. За шестнадцатилетнее существование на рынке в компании сложились некоторые традиции. Это обязательное поздравление каждого сотрудника с его Днем рождения презентацией и памятным подарком от организации; масштабное празднование Нового года; празднование всем коллективом Масленицы и праздника урожая. Планирование и организация перечисленных событий входит в обязанности секретаря-референта компании.

Кроме перечисленных пунктов по бездокументному обслуживанию нужно отметить, что одной из главных задач секретаря – умение быть чутким посредником между руководителем и сотрудниками. Поскольку секретарь является помощником руководителя, он должен приложить максимум усилий для создания благоприятных деловых отношений с другими сотрудниками. Зная режим работы и характер руководителя, секретарь может в случае необходимости оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить документ, например заявление; помочь удовлетворить личную просьбу. Секретарю важно установить хорошие деловые контакты с секретарями различных подразделений своего учреждения, а также вышестоящих организаций. В некоторых случаях секретарю приходится выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение. В практике секретарской

¹ Сайт группы компаний «КОНСОМ». [Электронный ресурс]: URL: <https://www.konsom.ru/> (дата обращения: 22.11.2016).

работы нередки случаи, когда секретарю приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителями и сотрудниками. Здесь многое зависит от профессионализма и гибкости поведения секретаря в сложных ситуациях, умения владеть своими эмоциями, искусства ведения деловой беседы.

Таким образом, к бездокументному обслуживанию деятельности секретаря-референта группы компаний «КОНСОМ» входит выполнение таких работ, как переговоры по телефону, организация личных встреч, участие в совещаниях и собраниях, прием посетителей и беседы с ними, информационная и хозяйственная деятельность. Этот вид деятельности очень важен и ответственен, занимает большую часть рабочего времени.

3. РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ

3.1. Современные информационные технологии в секретарской деятельности и их использование в работе группы компаний «КОНСОМ»

Работа секретаря в современной коммерческой организации заключается не только в бездокументном обслуживании предприятия. Огромную долю всей секретарской деятельности занимает автоматизация делопроизводства. Автоматизация делопроизводства предполагает автоматизацию подготовки документов предприятия, регистрацию и учет поступающих в организацию документов, прохождение внутренних документов, а также контроль за их исполнением¹.

Так как осуществление документационных процессов связано с созданием, хранением, передачей и использованием больших массивов документированной информации, то сокращение трудозатрат, связанных с этими процессами, и повышение качества работы с документной информацией достигаются различными путями. Наиболее эффективный путь – это внедрение в практику делопроизводственной деятельности офиса технических средств информационных технологий, в том числе и средств организационной техники (оргтехники)².

Применение таких технических средств необходимо направлять на то, чтобы обработанная документная информация обладала свойствами полноты, достоверности, максимально отвечала запросам ее пользователей в части формы представления, оперативности, качества и т.д. Средства оргтехники должны максимально механизировать или автоматизировать большинство процедур технологического процесса обработки документов в организации.

¹ Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С. 225.

² Концепция электронного офиса. [Электронный ресурс]: URL: <http://allrefs.net/c8/1fecb/p12/> (дата обращения: 24.11.2016).

Только прогрессивное развитие средств информационных технологий, в том числе и средств оргтехники, позволяет внедрять в практику работы офиса элементы безбумажной технологии, в которой информационный обмен между компонентами офисной системы будет осуществляться с помощью электронных коммуникационных средств; хранение и обработка информации - с помощью персональных компьютеров и различной номенклатуры периферийных средств; копирование и тиражирование офисной документации - с помощью современного копировального оборудования, позволяющего кроме процедур копирования и тиражирования выполнять целый комплекс вспомогательных операций по электронному монтажу документов, их последующей («финишной») обработке и т.д. Ключом к решению проблемы повышения уровня эффективности деятельности персонала офиса считается концепция так называемого электронного (автоматизированного) офиса¹.

Автоматизированный офис – это совокупность программно-аппаратных средств и систем, обеспечивающих взаимосвязанное и согласованное решение разнородных управленческих задач: сбор и фиксирование необходимой информации, ее передачу, обработку преобразованной информации для анализа, планирования и контроля деятельности².

Внедрение в различные сферы таких автоматизированных офисов на сегодняшний день оказалось возможным благодаря широкому распространению ПК с открытой архитектурой, позволяющей конфигурировать машины с ориентацией на выполнение конкретных работ, разнообразных проблемно-ориентированных программных продуктов (в частности, Microsoft Office), а также всевозможных высокоэффективных средств оргтехники³.

¹ Концепция электронного офиса. [Электронный ресурс]: URL: <http://allrefs.net/c8/1fecb/p12/> (дата обращения: 25.11.2016).

² Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С. 230.

³ Кудряев В.А. Организация работы с документами. [Электронный ресурс]: URL: <http://bugabooks.com/book/140-organizaciya-raboty-s-dokumentami/88-157-prochie-sredstva-orgtexniki.html> (дата обращения: 26.11.2016).

Современный этап развития автоматизированных офисов связан с широким применением ПК и созданием на их основе автоматизированных рабочих мест (АРМ). АРМ объединяются посредством коммуникационных средств в единую систему (сеть), имеющую доступ ко всем вычислительным ресурсам офиса, базам данных, а также к внешним источникам информации. При этом значительно ускоряется возможность информационного обмена между пользователями сети, автоматизируются некоторые традиционные операции, связанные с приемом и отправкой корреспонденции и других документов по каналам связи.

Типичное АРМ состоит из ПК, оснащенного при необходимости дополнительными устройствами, расширяющими его функциональные возможности, и периферийного оборудования (принтера, сканера, факса). Кроме того, каждое рабочее место оснащается соответствующей оргтехникой применительно к функциям, выполняемым на данном рабочем месте¹.

Внедрение автоматизированного офиса на сегодняшний день является наиболее оптимальным и эффективным в работе всех подразделений, в том числе и Канцелярии, для большинства коммерческих предприятий. Не исключением стала и группа компаний «КОНСОМ».

Группа компаний «КОНСОМ» объединяет в своем составе семь профильных предприятий общей численностью персонала более 450 человек. Поэтому для ведения электронного документооборота в фирме наиболее продуктивной и рентабельной является система DIRECTUM. Это система электронного документооборота и управления взаимодействием, нацеленная на повышение эффективности работы всех сотрудников организации в разных областях их совместной деятельности. Схема эффективности работы системы DIRECTUM представлена в соответствии с рисунком 1.

¹ Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С. 229.



Рисунок 1 – Схема эффективности работы системы DIRECTUM в организации

В группе компаний «КОНСОМ» через систему DIRECTUM регистрацию проходят входящие, внутренние и исходящие документы. Рассмотрим каждый процесс отдельно.

Регистрация входящей документации распространяется на регистрацию официальных документов, поступающих от сторонних организаций и официальных документов, поступающих от своих организаций. Регистрируются документы, пришедшие в группе компаний «КОНСОМ» по почте, факсу, электронной почте и подлежащие регистрации. Если в организацию поступил новый документ, то делопроизводитель выполняет следующие действия¹:

- создает новую РКК в справочнике Входящие РКК (РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА – карточка на один или комплект из нескольких взаимосвязанных бумажных документов, которая содержит всю первичную информацию о документе и его состоянии²;
- заполняет необходимые поля на закладке «Регистрация» в РКК;

¹ Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM версия 4.6: учебн. пос., 2009. – С. 24.

² «Directum» – система электронного документооборота [Электронный ресурс]. URL: <http://www.directum.ru> (дата обращения: 28.11.2016).

– сохраняет РКК, при этом в поле Рег. номер автоматически заносится регистрационный номер документа в соответствии с выбранным журналом;

– если бумажный документ пойдет на рассмотрение руководителю, то делопроизводитель на закладке «Местонахождение» указывает фамилию руководителя. Если бумажный документ остается в отделе делопроизводства/канцелярии, закладка «Местонахождение» не заполняется;

– на регистрируемый бумажный документ проставляет штамп о поступлении и указывает дату поступления и регистрационный номер из РКК;

– если в организацию поступил оригинал документа, который раньше приходил по электронной почте или факсом (на который уже заведена РКК), то делопроизводитель выполняет следующие действия:

– находит РКК, созданную при регистрации предварительного документа;

– если необходимо – сканирует документ и прикрепляет к РКК регистрируемого документа;

– в РКК в поле *Примечание* записывает, что поступил оригинал документа;

– отправляет уведомление о поступлении оригинала документа заинтересованным работникам;

– оригинал документа подшивает к первоначальному экземпляру.

Далее выносится резолюция, документы отправляются на исполнение, происходит процесс исполнения, если необходимо продляются сроки, происходит мониторинг исполнения, приемка работ. Схему всего процесса можно наблюдать в таблице, которая представлена в Приложении 4 (Рисунок 7).

Регистрация внутренних документов предназначена для регистрации приказов по основной деятельности в группе компаний «КОНСОМ» (создание, согласование, подписание, ознакомление и контроль исполнения), которые подписываются руководителем высшего звена, регистрируются

делопроизводителем и рассылаются на исполнение. Регистрация осуществляется по следующей схеме¹:

1.1. Инициатор создает проект приказа с видом электронного документа «Приказ по основной деятельности», выбирает шаблон приказа организации. Поля № документа и Дата документа в карточке электронного документа оставляет пустыми (в соответствии с рисунком 2):

*Вид эл. документа:	Приказ
№ документа:	
Дата документа:	
*Тема:	О мерах по защите информации в корпоративной сети пр...
Подразделение:	
Примечание:	
*Наименование:	Приказ № от О мерах по защите информации в корпоративной сети предприятия
*Приложение:	Microsoft Word
*Автор:	Сидоров С. С. (SIDOR)
*Дата создания:	09.06.2008 14:04:31
Дата посл. изм.:	09.06.2008 14:05:05

Рисунок 2 – Создание проекта приказа с помощью системы DIRECTUM

1.2. Инициатор отправляет документ вложением в задачу с использованием типового маршрута «Согласование официальных документов». При выборе данного маршрута появляется окно «Параметры маршрута», в котором указываются следующие параметры (в соответствии с рисунком 3):

Параметр	Значение
Руководитель подразде...	Снигирев В.А. (SNIG)
Рецензенты	Арбузов С.И. (ARBUZ)
Подписывающий	Снежкин П.В. (SNEJC)
Секретарь	

Рисунок 3 – Параметры маршрута в системе DIRECTUM

¹ Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM версия 4.6: учебн. пос., 2009. – С. 30.

– *Руководитель подразделения* – указывается руководитель подразделения, иницирующего документ, по умолчанию – руководитель инициатора; не заполняется, если задачу формирует сам руководитель подразделения;

– *Рецензенты* – указываются специалисты, деятельность которых затрагивается документом; необязательно для заполнения;

– *Подписывающий* – указывается руководитель, который ставит подпись на бумажном документе; по умолчанию первый руководитель организации;

– *Секретарь* – секретарь, который будет распечатывать документ, и подписывать ЭЦП руководителя на основании подписанных бумажных документов; по умолчанию секретарь первого руководителя организации. Если подписывающий – руководитель без секретаря, то значение поля необходимо очистить.

Далее Руководитель подразделения получает задание на согласование проекта документа (в соответствии с рисунком 4):

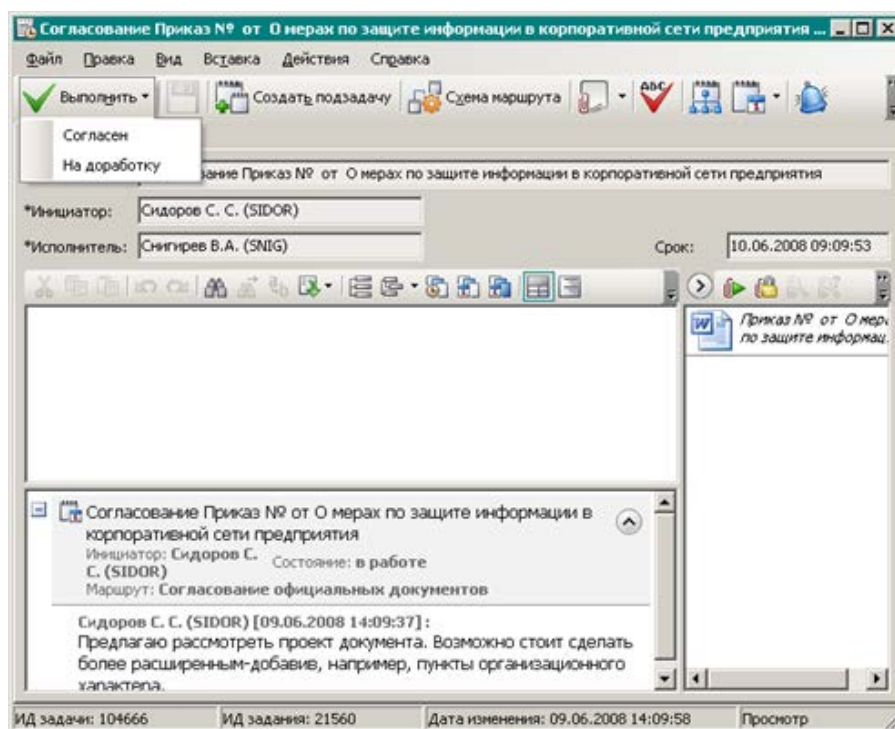


Рисунок 4 – Согласование проекта документа в системе DIRECTUM

Далее руководитель подразделения действует по следующей схеме:

- если нет глобальных замечаний к выполненному документу, то он выполняет задание с результатом «Согласен».

- если есть замечания к выполненному документу, то он вставляет примечания в документ и/или в текст задания, выполняет задание с результатом «На доработку».

1.1. Параллельно *Рецензенты* получают задания на согласование проекта документа:

- если у *рецензента* нет замечаний к выполненному документу, то он выполняет задание с результатом «Согласен». Документ пройдет этап согласования только после выполнения заданий всеми рецензентами с результатом «Согласовано».

- если у *рецензента* есть замечания к выполненному документу, то он вставляет примечания в документ и/или в текст задания и выполняет задание с результатом «На доработку».

Далее Руководитель подразделения и рецензенты параллельно получают задания на визирование проекта документа. Происходит подписание приказа. Только тогда делопроизводитель получает подписанный бумажный документ для регистрации и выполняет следующие действия:

- находит в своей папке «Входящие» соответствующее задание на регистрацию документа и открывает задание;

- из карточки вложенного в задание электронного документа по кнопке РКК регистрирует документ, заполняя соответствующие поля внутренней РКК, в том числе:

- если документ подшивается в дело, то в поле «Направлен в дело» проставляет соответствующую дату;

- на закладке «Местонахождение» отмечает местонахождение оригинала приказа;

– если приказ требует контроля исполнения, то делопроизводитель по нажатию на кнопку Поручения (или из шаблона, если поручение типовое) создает карточку справочника Поручения по РКК, в которой:

– заполняет необходимые поля (текст резолюции, исполнителей, сроки, необходимость контроля и т.д.);

– если есть необходимость в контроле исполнения документа, то в поле «На контроле» выбирает вариант «Да», а в поле Контролер указывает специалиста, который будет осуществлять приемку работ от исполнителей;

– в табличной части Исполнители указывает исполнителей по данному поручению (для каждого исполнителя делопроизводитель создает отдельную строку в табличной части). Если необходимо выделить основного (одного) исполнителя, для него устанавливает поле *Ответственный=Да;

– сохраняет карточку справочника Поручения по РКК;

– по кнопке Задача в карточке Поручения по РКК создает задачу исполнителям по типовому маршруту «Исполнение поручений по РКК». При этом происходит автоматическое заполнение параметров данными из поручений по РКК, в задачу вкладываются поручение и документы, связанные с РКК. (Если для одного из исполнителей было установлено поле *Ответственный=Да, то он получит задание, остальные – уведомление. Если ответственный не был выделен – все получают задание);

– по кнопке Старт стартует задачу;

– если поручений несколько, то для каждого из них создается своя запись Поручения по РКК;

– сохраняет РКК, при этом регистрационный номер автоматически записывается в карточку электронного документа. Делопроизводитель проставляет регистрационный номер и дату в соответствующих реквизитах бумажного документа.

Если есть необходимость ознакомления подразделений организации с документом, то делопроизводитель заполняет закладку «Список рассылки» в РКК. Сделать это возможно двумя способами: либо вручную заполняя

табличную часть, либо с помощью механизма, вызываемого по кнопке Заполнить. После формирования списка рассылки, нажатием на кнопку Задача и выбором типового маршрута «Ознакомление с документом» необходимо отправить документ на ознакомление. Делопроизводитель выполняет задание на регистрацию документа. Инициатор получает уведомление о подписании и регистрации приказа по основной деятельности. Схему всего процесса можно наблюдать в таблице, которая представлена в Приложении 4 (Рисунок 8).

Регистрация исходящих документов в группе компаний «КОНСОМ» с помощью системы DIRECTUM распространяется на регистрацию официальных документов, отправляемых организацией сторонним юридическим и физическим лицам, официальных документов (писем), отправляемых своим организациям¹. Исходящая документация регистрируется в справочнике «Исходящие документы» модуля «Канцелярия». Основанием для регистрации является получение задания на регистрацию исходящего документа с вложенным документом в электронном виде. Для того, чтобы зарегистрировать исходящую документацию необходимо следующее. Создается проект и задачи на согласование (в соответствии с рисунком 5).

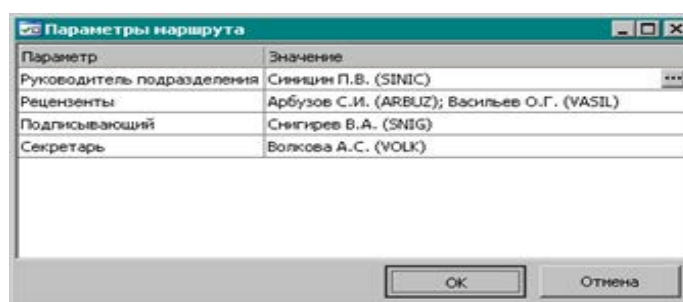


Рисунок 5 – Создание проекта и задач на согласование в системе DIRECTUM

Сначала руководитель подразделения и рецензенты параллельно получают задание на согласование проекта документа, потом – на визирование

¹ Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM версия 4.6: учебное пособие. Ижевск, 2009. – С. 43.

проекта документа. Если у них имеются претензии к выполненному документу, то инициатор получает задание на доработку документа. Далее Секретарь распечатывает документы для подписывающего и выполняет следующие действия:

- печатает вложенные в задачу документы;
- для исходящего письма печатает список ЭЦП (лист согласования), заверяет его своей подписью;

- передает документы с листом согласования подписывающему;
- выполняет задание на подготовку документов.

Подписывающий получает бумажные документы на рассмотрение: рассматривает исходящее письмо, проверяет наличие ЭЦП всех заинтересованных сотрудников на листе согласования, подписывает бумажный документ или пишет замечания, бумажные документы возвращает секретарю. Секретарь получает бумажные документы с рассмотрения от подписывающего, находит в своей папке «Входящие» задание на подписание ЭЦП документа и открывает его. Если подписывающий подписал бумажный документ, то секретарь подписывает электронный документ утверждающей ЭЦП от лица руководителя и выполняет задание с результатом «Подписано». Если секретарь не поставил утверждающую ЭЦП на согласуемый документ и выполнил задание с результатом «Подписано», то возникнет предупреждающее сообщение. В данном случае необходимо подписать документ утверждающей ЭЦП и выполнить задание с результатом «Подписано». Бумажный документ секретарь передает делопроизводителю. После этого задание получает делопроизводитель. Если у подписывающего есть замечания по документу, то секретарь заносит замечания в текст задания, не подписывает электронный документ ЭЦП и выполняет задание с результатом «На доработку». Задание на устранение замечаний получает инициатор.

И только потом можно переходить к регистрации исходящей документации. Когда делопроизводитель получает подписанный бумажный документ для регистрации и отправки и выполняет следующие действия:

- находит в своей папке «Входящие» соответствующее задание на регистрацию документа и открывает задание;
- из карточки вложенного в задание электронного документа по кнопке РКК регистрирует документ, заполняя соответствующие поля РКК, в т.ч.:
- если документ подшивается в дело, то в поле Направлен в дело проставляет соответствующую дату;
- если второй экземпляр документа остается в подразделении организации или подлежит возврату, то переходит на закладку «Местонахождение» и делает там соответствующую отметку;
- если документ отправляется по нескольким адресам, то на закладке «Список рассылки» указывает остальных адресатов;
- сохраняет РКК, при этом документу будет присвоен регистрационный номер, который при закрытии РКК автоматически записывается в карточку электронного документа;
- проставляет номер и дату в соответствующих графах бумажного документа;
- организует отправку бумажного документа адресату;
- выполняет задание на регистрацию документа, при этом (если документ не стоял на контроле возврата от контрагента) инициатор получает уведомление об окончании работ по документу.

Схему всего процесса можно наблюдать в таблице, которая представлена в Приложении 4 (Рисунок 9).

Программа DIRECTUM, которую использует группа компаний «КОНСОМ» с 2008 года для регистрации и хранения документации, отвечает всем требованиям современной системе электронного документооборота. Система позволяет создавать и хранить различные неструктурированные документы (тексты Microsoft Word, таблицы Microsoft Excel, рисунки

Microsoft Visio, CorelDraw, видео и пр.); поддерживает версии документов и ЭЦП; структурирует документы по папкам; назначает права доступа на документы; фиксирует историю работы с документами.

Итак, система DIRECTUM – эффективный процесс для группы компаний «КОНСОМ», т.к. предприятие удовлетворяет следующим условиям:

1. Аппарат управления и документооборот достаточно большой и сложный;

2. Руководство готово к перестройке бизнес-процессов, направленной на оптимизацию и четкую регламентацию, поскольку без этой работы внедрение электронного документооборота невозможно;

3. Руководство ставит целью внедрения электронного документооборота повышение эффективности управления предприятием, а не только облегчения работы отдельных подразделений (например, канцелярии).

Кроме этого, весь текущий год руководство группы компаний «КОНСОМ» внедряет на предприятии совершенно новую систему для управления проектами, информацией, задачами – JIRA. Это система, которая подходит для отслеживания ошибок и управления проектом в компании любого размера. Это инструмент для всех сотрудников в команде и руководителей проектов¹.

JIRA помогает команде обмениваться информацией и легко вовлекать разных сотрудников в проекты и задачи, отслеживать и фиксировать ошибки пользователей в работе с программными продуктами, обеспечивать соблюдение работы точно в срок и в рамках регламента рабочего процесса, проверять и планировать эффективность работников и назначать определённые задачи, работать вместе с коллегами с помощью инструментов совместного редактирования файлов, а также отслеживать прогресс и обновление каждой задачи команды.

¹ Описание JIRA. [Электронный ресурс]: URL: <https://startpack.ru/application/jira> (дата обращения: 05.12.2016).

Динамичные инструменты системы для управления проектами JIRA дают возможность руководителям обнаружить препятствия, которые не дают команде работать эффективнее, принимать целенаправленные действия по их устранению и определять области улучшения рабочего процесса.

Основные возможности JIRA:

- отслеживание и работа с проектами – просмотр процесса работы разработчиков над проектом, какие возникают ошибки в его использовании клиентами, быстрое их устранение;

- решение вопросов – документы, почта, общение – всё в одном месте, решение каждого вопроса происходит быстро и легко;

- планирование рабочего процесса – построение рабочего процесса эффективнее и удобнее;

- отслеживание эффективности – постановка задач, приоритетов, помощь команде в выделении важного в работе и отслеживание выполнения задач;

- совместная работа – обмен информацией по проекту, совместное решение вопросов и обращение за помощью к коллегам;

- видимость-онлайн – новости, почта, просмотр работы в режиме реального времени в одном месте.

Для любой коммерческой компании эта система является удобной, гибкой, лаконичной. Она полезна для постановки и выполнения задач. Позволяет составлять план работы на день, неделю, месяц, планировать время на решение рабочих задач для всех рабочих структур организации.

Несомненно, любые технические средства и информационные технологии помогают обеспечить высокую производительность труда в коммерческой фирме. Но нельзя не отметить тот факт, что технические средства и компьютерные технологии, административные и офисные системы выполняют в основном вспомогательные работы, которые связаны с обработкой информационных массивов. Все-таки принятие решение остается за человеком. Но благодаря автоматизации управления многих важных

процессов в офисе и рутинных вопросов для персонала, остается время для повышения эффективности труда и аналитических возможностей, что благоприятно сказывается на работоспособности предприятия в целом.

3.2. Рекомендации по рационализации деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ»

Для успешного развития коммерческой организации, которая стремится к стабильному положению на рынке в своей сфере, необходимо обращать внимание на факторы, от которых зависит рационализация работы всей фирмы. Можно дать следующие рекомендации для совершенствования деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ».

Перспектива финансового и имиджевого роста организации напрямую зависит от личностного и профессионального роста его сотрудников. Не является и исключением должность секретаря-референта. Ведь именно он является лицом компании и незаменимым помощником руководителя. Однако многие сотрудники ошибочно считают, что при трудоустройстве на должность секретаря, перспектива должностного роста остается позади¹. На самом деле это вовсе не так.

Повышение квалификации - это повышение уровня информационной культуры. Профессиональная подготовка является важным связующим звеном между теоретическими и практическими знаниями. Целью повышения квалификации является расширение, углубление и закрепление новой информации, необходимой секретарю-референту для соответствия с занимаемой им должностью и функциональными обязанностями.

Нужно отметить, что повышение квалификации должно быть систематическим. А главное, чтобы в этом был заинтересован не только

¹ Карьера секретаря // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: URL: <http://www.sekretariat.ru/article/210588-qqq-16-m8-karera-sekretarya> (дата обращения: 07.12.2016).

работник, но и работодатель. Именно он должен создавать условия для обучения и развития своих сотрудников.

Для секретаря-референта самыми удобными формами получения новых знаний могут быть семинары, круглые столы, научно-практические конференции для обмена опытом, деловые игры, тренинги. Самыми актуальными темами для обучения секретарей-референтов являются: «Новые методы и подходы в компьютерном делопроизводстве», «Интернет и технология работы секретаря-референта», «Современная оргтехника в практической деятельности секретаря-референта», «Деловой английский язык для секретаря-референта». Последняя тема является очень актуальной. Ведь английский язык – прямая дорога к карьерному росту для секретаря. Этот навык дорого ценится работодателями. А если секретарь обладает способностью переводить синхронно, ему прямая дорога открыта в персональные ассистенты первых лиц международных компаний¹.

1. Еще одной из значимых рекомендаций по рационализации деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ» является организация и оборудование рабочего места сотрудника Канцелярии. Работодатель не должен пренебрегать данным вопросом. Ведь от комфортных условий труда зависит качественная и продуктивная работа специалиста любой организации. Условия труда - совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника².

Рациональная организация рабочих мест и труда работников Канцелярии предприятия может включать³:

¹ Английский для секретаря // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: URL: http://www.sekretariat.ru/article/210740-angliyskiy-dlyasekretarya?utm_medium=letter&utm_source=letternews&utm_campaign=letternews_2016_12_28_SSOM (дата обращения: 10.12.2016).

² Трудовой кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 30.12. 2001 № 197-ФЗ ред. от 03.07.2016 (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016). – Ст. 209. // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ст. 3.

³ Меркулова О.С. Психология труда. – М.: Приор, 2011. – С. 54.

- планировку служебных помещений в соответствии с выполняемыми обязанностями и функциями;
- рациональное размещение мебели и специализированного оборудования;
- создание и поддержание работодателем соответствующего комфортабельного пребывания на рабочем;
- своевременное информирование работников о необходимости качественного выполнения поручений;
- установление гармоничного соотношения режима труда и отдыха;
- создание и поддержание соответствующего микроклимата и защиты от воздействия вредных факторов производственной среды на рабочих местах;
- систематическое и качественное проведение на рабочих местах санитарно-гигиенических мероприятий.

Для нормальной профессиональной деятельности служебное помещение должно быть соответствующим по планировке (на одно автоматизированное место рассчитывается не менее (6 кв. м.), освещению.

Так же для комфортной и эффективной работы в отделе Канцелярии секретарь должен иметь рабочее место, которое оснащено однотумбовыми столами (с приставкой), на которых удобно можно разместить необходимые для работы ПК, оргтехнику. Также рабочее место секретаря следует оборудовать системой хранения для специальной и справочной литературы (специальные шкафы). На соответствующих полках в строго определенном порядке должны располагаться¹:

- инструкции и нормативно-методические документы по делопроизводству;
- справочники по законодательству;
- справочники по административно-территориальному делению;

¹ Современное делопроизводство. Березина Н.М., Воронцова Е.П., Лысенко Л.М. – СПб.: Питер, 2012. – С. 157.

– орфографические и терминологические словари (справочники по написанию отдельных слов);

– картотеки-указатели к сборникам нормативно-правовых актов и организационно-распорядительных документов (постановлений, решений, приказов, инструкций и пр.) по вопросам ведения делопроизводства, изданных федеральными, территориальными, отраслевыми (ведомственными) и местными органами управления (власти);

– списки работников предприятия с указанием структурных подразделений, номеров телефонов и адресов для направления деловой корреспонденции.

Не стоит пренебрегать работодателю и нормальной продолжительностью рабочего времени (8 часов отведено на работу с документами, при этом только 2 часа должно составлять непрерывная работа на ПК). Время перерывов в течение рабочего времени следует устанавливать в зависимости от сложности и напряженности труда.

2. Важной рекомендацией для рационализации деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ» является обращение внимания работодателя на разработку локальных нормативных актов для Канцелярии. Группа компаний «КОНСОМ» на сегодняшний день занимает одну из ведущих позиций в своей сфере и не только в России. Компания вышла на международный уровень. Делопроизводство – сложный процесс. Он требует предельной внимательности, аккуратности и знания многих нюансов. А разработка инструкции по делопроизводству и должностной инструкции секретаря-референта могут быть чрезвычайно полезны не только для работника, но они могут дать работодателю возможность конкретизировать для подразделения, департамента или отдела его цели и поставленные задачи.

В частности, инструкция по делопроизводству - это основной локальный нормативный акт, который регламентирует технологию работы с документами в организации. Она устанавливает правила, приемы, процессы создания документов, порядок работы с ними, закрепляет систему делопроизводства,

установленную в конкретной организации. В группе компаний «КОНСОМ» инструкция по делопроизводству рассчитана в основном на кадровое делопроизводство. Это является существенным недостатком, т.к. основной документооборот контролирует Канцелярия, через которую проходит огромный и непрерывный поток документов.

Так же имеет огромное значение должностная инструкция секретаря-референта. Во многих коммерческих фирмах такой документ считают не обязательным. Здесь составление подобных документов – свободная воля руководителя. Но на практике получается, что в подобных актах описывается организационная структура, функционал и порядок взаимодействия, формы и порядок представления отчетности, а также отпущенные на это сроки¹. А при грамотном использовании данных актов - это инструмент построения в компании бизнес-процессов, которые разъясняются и закрепляются в данных документах. Коммерческой организации нужно знать, что цель разработки актуальных для компании локальных актов – построение базы для взаимодействия отдельного работодателя и конкретного сотрудника.

Для рационализации деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ» руководству компании следует уделить внимание регламентации документооборота. Многие коммерческие организации по мере роста количества сотрудников и партнеров сталкиваются с увеличением потока информации. А при отсутствии регламента документооборота у организации могут возникать проблемы с запутанными маршрутами прохождения и потери документов, отсутствие четкой номенклатуры дел и, как следствие, проблемы с поиском документов, ведением управленческого учета, невозможность установить взаимосвязи между документами и в результате получить оперативный доступ к истории той или иной сделки.

¹ RegHelp. Информационный портал. Локальные нормативные правовые акты организации. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.reghelp.ru/lokalnye_normativnyye_aktuy.shtml (дата обращения: 14.12.2016).

Регламент документооборота предусматривает систему контроля потоков документов в организации. Например, вся входящая документация регистрируется в автоматизированной программе Directum в Канцелярии. А далее идет на рассмотрение генеральному директору или в другие подразделения. Часто возникают проблемы с отдачей документов обратно из-за огромного объема работы у руководителя и отделов. Документы таким образом могут затеряться. Чтобы этого не произошло, организации можно предложить внедрить в работу Канцелярии особый бланк идентификации документов. Прежде чем передать, например, в бухгалтерию счет или счет-фактуру, накладную или акт, в этом бланке указывается, что это за документ, кто его составил, в рамках какого проекта и т.к. Заполнять бланк должен секретарь-референт (Таблица 4).

Таблица 4 – Пример реестра приема и передачи документов

№	Регистрационный номер	От кого	Кому	Задача	Получено от отправителя	Передано адресату	Получен ответ
1	ИСХ-120/2016	Иванов С.А.	Сергеев А.Д.	Утверждение	24.10.2016	25.10.2016	26.10.2016
2	ИСХ-121/2016	Сергеев А.Д.	Семенов Е.П.	Рассмотрение	24.10.2016	25.10.2016	
3	ИСХ-122/2016	Сергеев А.Д.	Портнов И.Д.	Предложения	24.10.2016	25.10.2016	

Это внедрение поможет застраховать компанию от тормозящего рабочий процесс потери документов и поиска ответственного за него лица.

Таким образом, важным условием рационализации и совершенствования деятельности секретаря-референта в группе компаний «КОНСОМ» является регулярное повышение уровня их профессиональной квалификации. А также от условий труда, которые предоставляет сотруднику работодатель, во многом зависит качественная и эффективная работа секретаря-референта. От этих условий будет зависеть состояние работника, как физическое, так и психологическое. Чем лучше условия труда, тем лучше состояние сотрудника, а, следовательно, его работоспособность выше, что позволяет получить на выходе высокую производительность. Организация должна поддерживать условия труда на приемлемом уровне, а также их улучшать в целях получения

большой пользы от сотрудников и создания комфортной обстановки для последних. Так же работодатель не должен пренебрегать наличием локально нормативными актами для сотрудников Канцелярии. Ведь они фиксируют нормы и обстоятельства, на которые могут ссылаться стороны договора при возникновении любых разногласий, взаимных требований, претензий или при поощрении сотрудников. Что важно и для работодателя и для работника фирмы.

Грамотное и правильное внедрение регламента документооборота не только упрощает работу всех департаментов фирмы, но и позволяет существенно повысить эффективность финансового управления компании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Секретарь является лицом компании. Это человек, который владеет большим количеством информации, от качественной и успешной работы которого во многом зависит нормальное функционирование всей организации.

В наши дни профессия секретаря считается оправданно распространенной. Но это не говорит о том, что деятельность секретаря не требует никаких умственных и физических усилий. Наоборот, круг обязанностей данного сотрудника достаточно широк и ответственен. Секретарь всегда находится на виду, как и работа, которую он выполняет. Секретари занимаются высоким интеллектуальным трудом, от которого зависит успех любой фирмы, организации и предприятия. Данный сотрудник всегда в курсе дел фирмы гораздо больше, чем сотрудники других отделов. Поэтому каждый работник Канцелярии коммерческой фирмы, например, такой как группа компаний «КОНСОМ» должен знать и придерживаться основных правил хорошего секретаря:

- обладать определенными личностными и профессиональными качествами. Иметь презентабельный внешний вид. Помнить, что официально-деловой стиль помогает в общении с коллегами, посетителями, заказчиками фирмы;

- иметь правильно организованное рабочее место для продуктивной и качественной работы;

- уметь работать или без проблем освоить технику, которая необходима в секретарской деятельности (компьютер, факс, копировальный аппарат и т.д.);

- обладать психологической подкованностью, т.е. быть готовым адаптироваться к любой стрессовой, форс-мажорной ситуации, которые часто возникают при рабочем процессе.

Основная составляющая деятельности секретаря в коммерческой организации – информационно-документационное обеспечение. Для этого в своей работе секретарь должен опираться на законодательные и нормативные

акты, которые регламентируют технологию создания документов, их обработки, хранения и использования в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы делопроизводства.

Кроме документного обслуживания коммерческой организации (составление, оформление, редактирование служебных документов, регистрация, контроль исполнения, подготовка в дела и передача на хранение документов) секретарь выполняет и работу, связанную с бездокументной деятельностью (подготовка совещаний и заседаний, прием посетителей, телефонные переговоры, подготовка командировок, планирование своей работы и т.д.). Последняя может занимать основную часть рабочего времени и требовать от сотрудника определенных навыков в общении с людьми.

Группа компаний «КОНСОМ» - современная коммерческая организация, которая давно внедрила и закрепила в рабочем процессе новейшие автоматизированные информационные системы с целью повышения эффективности управления предприятием. Это и новая система для управления проектами, информацией, задачами – JIRA, и проверенная система электронного документооборота – DIRECTUM. Именно они помогают справиться с рутинными проблемами для персонала и обеспечить высокую производительность труда в коммерческой фирме.

Совершенствование документационного обеспечения управления является одним из наиболее важных элементов в управленческом процессе. Объемы информации возрастают с каждым годом и их своевременная обработка возможна только при рациональной организации Канцелярии и применении организационной и вычислительной техники в компании.

В настоящее время для многих коммерческих фирм характерно отсутствие упорядоченной системы ведения делопроизводства, несмотря на то, что именно рациональное и четко организованное делопроизводство, определяющее документационное обеспечение управления организацией, может существенно увеличить эффективность деятельности предприятия.

При рационализации работы секретаря-референта и всей Канцелярии руководству группы компаний «КОНСОМ» необходимо использовать следующие рекомендации:

1) Регулярно организовывать для сотрудников Канцелярии повышение уровня их профессиональной квалификации. От этого во многом зависит качественное выполнение сотрудниками возложенных на них управленческих функций и задач, эффективность всего процесса управления.

2) Обратит внимание на условия труда и организацию рабочего места секретаря-референта. Не должны иметь место многочисленные нарушения правил устройства и содержания помещений, должны соблюдаться требования по устройству рабочих мест, поддержанию температурно-влажностного режима и аэроионного состава воздуха рабочей зоны; выполняются требования относительно режима труда и отдыха работающих, их инструктирования по безопасности и гигиене труда; ведется соответствующая документация и т.д.

3) Необходимо разработать локальные нормативные акты, которые касаются технологии работы секретаря-референта и всей Канцелярии (инструкция по делопроизводству, должностная инструкция секретаря-референта), для эффективного взаимодействия между работодателем и сотрудником.

4) Существенно улучшить рационализацию деятельности секретаря-референта можно благодаря регламентации документооборота, который предусматривает систему контроля потоков документов в организации.

Таким образом, предложенные нами рекомендации смогут позволить руководителям коммерческих организаций, в частности в группе компаний «КОНСОМ», наиболее грамотно спланировать и распределить рабочую нагрузку среди секретарей-референтов своей фирмы, что будет только положительно сказываться на общей производительности труда компании.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.
2. Гражданский кодекс РФ. Часть первая: Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ст. 3.
4. О языках народов Российской Федерации: Закон РСФСР от 25.10.1991 № 1807-1 (в ред. от 11.12.2002) // Ведомости СНД И ВС РСФСР. – 1991. – № 50. – Ст. 1740; Собрание законодательства РФ. 2002. № 50. Ст. 4926.
5. Об акционерных обществах: Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. № 1. Ст. 1.
6. Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1998. № 7. Ст. 785.
7. Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. № 2. Ст. 127.
8. О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. 32. Ст. 3283.
9. Об архивном деле в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2004. № 43. Ст. 4169.
10. О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2005. № 23. Ст. 2199.

11. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (часть I). Ст. 3448.

12. О бухгалтерском учете: Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2011. № 50. Ст. 7344.

13. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти (утв. постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 477) // Собрание законодательства РФ. 2009. № 25. Ст. 3060.

14. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. приказом Минкультуры РФ № 536 от 08.11.2005) // Собрание законодательства РФ. 2005. № 4. Ст. 305.

15. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 16 с.

16. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения / Главархив СССР, ВНИИДАД документоведения и архивного дела. – М., 1991. – 78 с.

17. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР) (утв. постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 367). [Электронный ресурс] // СПС «Гарант». Режим доступа: <http://base.garant.ru/1548770/>.

18. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (утв. постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37). [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://bizlog.ru/eks/alfa/sekretar.htm>.

19. Профессионального стандарта специалиста по организационному и информационному обеспечению деятельности руководителя (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6.05.2015 № 276н).

[Электронный ресурс] // СПС «Гарант». Режим доступа: <http://base.garant.ru/71064518/> (дата обращения: 13.11.2016).

20. Система электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM версия 4.6: учебн. пос., 2009. – 66 с.

Литература

1. Английский для секретаря // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.sekretariat.ru/article/210740-angliyskiy-dlya>.

2. Андреева В.И. Делопроизводство: практ. пособие. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: АЗО «Бизнес-школа», 2000. – 192 с.

3. Барсуков М.И. Справочник секретаря-референта: практ. пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 512 с.

4. Викисловарь. Значение слова ресепшен. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ru.wiktionary.org/wiki/%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%B5%D0%BF%D1%88%D0%B5%D0%BD#.D0.97.D0.BD.D0.B0.D1.87.D0.B5.D0.BD.D0.B8.D0.B5>.

5. Галахов В.В., Корнеев И.К. и др. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 3-е изд., перераб. и доп.. – М.: Проспект, 2012. – 480 с.

6. Делопроизводство. Нормативно-методическая база делопроизводства. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.ekonomika-st.ru/drugie/delopr/delopr-1.html>.

7. Должностные инструкции: нюансы оформления. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/dolzhnostnye-instrukcii-nyuansy-oformleniya>.

8. Современное делопроизводство. Березина Н.М., Воронцова Е.П., Лысенко Л.М. – СПб.: Питер, 2012. – 224 с.

9. Домникова М., Привалова Е. Профессия секретарь // Служба персонала. – 1997. – № 8-9-10. – С. 29-30.
10. Егоршин А.П. Управление персоналом. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mysocrat.com/book-card/15212-upravlenie-personalom/undefined/book-card/15212-upravlenie-personalom/>.
11. Карьера секретаря // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.sekretariat.ru/article/210588-qqq-16-m8-karera-sekretarya>.
12. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М; Новосибирск: НГРАЭиУ, 1998. – 272 с.
13. Концепция электронного офиса. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://allrefs.net/c8/1fecb/p12/>.
14. Крысина Л.П. Толковый словарь иностранных слов [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://megabook.ru/article/>.
15. Кузнецов С.Л. Автоматизация делопроизводства // Делопроизводство. – 2000. – № 1. – С. 34-39.
16. Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления). – М.: Юнити, 2001. – 198 с.
17. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://bibliotekar.ru/biznes-60/index.htm>.
18. Кудряев В.А. Организация работы с документами. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://bugabooks.com/book/140-organizaciya-raboty-s-dokumentami/88-157-prochie-sredstva-orgtexniki.html>.
19. Максимович Г.Ю. Применение технологии баз данных в работе секретаря // Секретарское дело. – 1997. – № 1. – С. 82-87.
20. Меркулова О.С. Психология труда. – М.: Приор, 2011. – 77 с.
21. Назаренко О.Б. Оформление документов в современных текстовых редакторах // Секретарское дело. – 1988. – № 2. – С. 77-83.

22. Описание JIRA. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://startpack.ru/application/jira>.
23. Организация секретарской деятельности. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://megalektsii.ru/s18300t1.html>.
24. Петрова Ю.А, Суняева Ю.Ю., Наумова Р.Л. Настольное руководство секретаря и помощника руководителя – М.: «Издательство ГроссМедиа», 2009. – 192 с.
25. Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 304 с.
26. Санкина Л.В. Должностная инструкция секретаря-референта: (Рекомендации по составлению) // Секретарское дело. – 1997. – № 4. – С.19-24.
27. Сайт группы компаний «КОНСОМ». [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.konsom.ru/>.
28. Седова О.Л. Современные требования к профессии секретаря. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.profiz.ru/sr/2_2002/1478/
29. Словарь иностранных слов русского языка. [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/31101/.
30. Стенюков М.В. Секретарское дело. – М.: Приор, 2000. – 192 с.
31. Ушаков Д.Н. Толковый словарь русского языка. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://slovar.cc/rus/ushakov/451037.html>.
32. Харрисон Дж. Организация работы секретаря учреждения. – М.: Экономика, 1995. – 120 с.
33. Черняк Т.В. Проектирование рабочих мест служащих. – Новосибирск: СибАГС, 2009. – 108 с.
34. Шанский Н.М., Боброва Т.А. Школьный этимологический словарь русского языка. Происхождение слов. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://etymological.academic.ru/4593>.
35. Шеломцева О. Личностно и профессионально важные качества секретаря, офис-менеджера и помощника руководителя // Справочник секретаря. Электронный журнал. [Электронный ресурс]: Режим

доступа: <http://www.sekretariat.ru/article/91259-lichnostno-i-professionalno-vajnye-kachestva-sekretarya-ofis-menedjera-i-pomoshchnika?ustp=W&ustp=W>.

36. Directum-система электронного документооборота [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.directum.ru>.

37. RegHelp. Информационный портал. Локальные нормативные правовые акты организации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.reghelp.ru/lokalnye_normativnye_aktuy.shtml.

Перечень функций секретарей по Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих
(ЕКС)

Секретарь незрячего специалиста должен иметь среднее профессиональное образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет. Читает вслух незрячему специалисту или записывает для него на магнитофон различную информацию. Печатает информацию рельефно-точечным шрифтом Брайля, переписывает от руки или печатает на пишущей машине диктуемый незрячим работником текст. Под его руководством чертит схемы, таблицы, изготавливает макеты, пособия элементарной сложности, переносит информацию на машинные носители и обратно, систематизирует литературу, нормативно-справочную картотеку в личной библиотеке. Делает обзор периодических изданий. Просматривает служебную почту, адресованную незрячему специалисту, и знакомит его с ее содержанием. Заполняет по его указанию служебную и иную документацию. В процессе занятий, проводимых незрячим специалистом, чертит на доске или демонстрирует иным способом по его указанию схемы, таблицы, использует технические средства обучения. Информировать о проводимых на предприятии мероприятиях, в которых участие незрячего специалиста необходимо или желательно, знакомит его с приказами, распоряжениями, объявлениями. Сопровождает в служебных командировках. Выполняет иные технические функции по обеспечению и обслуживанию работы незрячего специалиста.

Секретарь руководителя должен иметь высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет. Осуществляет работу по организационно-техническому обеспечению

административно-распорядительной деятельности руководителя предприятия. Принимает поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передает ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов. Ведет делопроизводство, выполняет различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений. Принимает документы и личные заявления на подпись руководителя предприятия. Подготавливает документы и материалы, необходимые для работы руководителя. Следит за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение, проверяет правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю на подпись, обеспечивает качественное их редактирование. Организует проведение телефонных переговоров руководителя, записывает в его отсутствие полученную информацию и доводит до его сведения ее содержание, передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводит до его сведения информацию, полученную по каналам связи. По поручению руководителя составляет письма, запросы, другие документы, готовит ответы авторам писем. Выполняет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, их регистрация), ведет и оформляет протоколы заседаний и совещаний. Осуществляет контроль за исполнением работниками предприятия изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя предприятия, взятых на контроль. Ведет контрольно-регистрационную картотеку. Обеспечивает рабочее место руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями, создает условия, способствующие его эффективной работе. Печатает

по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы, или вводит текущую информацию в банк данных. Организует прием посетителей, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников. Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив. Копирует документы на персональном ксероксе.

Секретарь учебной части должен иметь среднее профессиональное образование в области делопроизводства без предъявления требования к стажу работы или среднее (полное) общее образование и профессиональная подготовка в области делопроизводства без предъявления требований к стажу работы. Принимает поступающую в образовательное учреждение корреспонденцию, передает ее в соответствии с указаниями руководителя образовательного учреждения в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов. Ведет делопроизводство, в том числе и в электронной форме; подготавливает проекты приказов и распоряжений по движению контингента обучающихся, оформляет личные дела принятых на обучение, ведет алфавитную книгу обучающихся и учет часов учебной работы работников образовательного учреждения, обрабатывает и оформляет сдачу личных дел обучающихся в архив. Выполняет различные операции с применением компьютерной техники по программам, предназначенным для сбора, обработки и представления информации. Следит за своевременным рассмотрением и подготовкой документов, распоряжений, поступивших на исполнение, структурными подразделениями образовательных учреждений и конкретными исполнителями. По поручению директора (его заместителя) составляет письма, запросы, другие документы, готовит ответы авторам обращений. Осуществляет контроль за исполнением работниками образовательного учреждения изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков исполнения указаний и поручений руководителя образовательного учреждения, взятых на контроль. Работает в тесном контакте с руководителем образовательного учреждения (его

заместителями), педагогическими работниками, руководителями структурных подразделений. Выполняет правила по охране труда и пожарной безопасности.

Секретарь-машинистка, согласно справочнику, должна иметь начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы. Выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений. Получает необходимые руководителю сведения от подразделений или исполнителей, вызывает по его поручению работников. Организует телефонные переговоры руководителя, принимает и передает телефонограммы, записывает в его отсутствие принятые сообщения и доводит до сведения руководителя их содержание. Осуществляет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведет и оформляет протоколы. Обеспечивает рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создает условия, способствующие эффективной работе руководителя. Передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам (телекс, факс, телефакс и др.). Печатает по указанию руководителя различные материалы. Ведет делопроизводство, принимает поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществляет ее систематизацию в соответствии с принятым на предприятии порядком и передает после ее рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа. Следит за сроками выполнения поручений руководителя, взятых на контроль. Принимает документы на подпись руководителю. Организует прием посетителей, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников. Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив. Подготавливает документы для

тиражирования на множительной технике, а также копирует документы на персональном ксероксе.

Секретарь-стенографистка должна иметь начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы. Выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия или его подразделений. Получает необходимые руководителю сведения от подразделений или исполнителей, вызывает по его поручению работников. Организует телефонные переговоры руководителя, принимает и передает телефонограммы, записывает в его отсутствие принятые сообщения и доводит до сведения руководителя их содержание. Осуществляет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте, повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведет и оформляет протоколы. Обеспечивает рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создает условия, способствующие эффективной работе руководителя. Стенографирует тексты подготавливаемых руководителем приказов, распоряжений, писем и других организационно-распорядительных документов с последующей их расшифровкой и печатанием на пишущей машине или вводом информации в банк данных. Передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам (телекс, факс, телефакс и др.). Выполняет различные операции с использованием компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений. Осуществляет делопроизводство, принимает поступающую на имя руководителя корреспонденцию, систематизирует ее в соответствии с установленным порядком и передает после рассмотрения руководителем в подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа. Ведет контрольно-регистрационную картотеку,

следит за сроками выполнения поручений руководителя, взятых на контроль. Принимает документы на подпись руководителю. Организует прием посетителей, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников. Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив. Подготавливает документы для тиражирования на множительной технике, а также копирует документы на персональном ксероксе.

Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря
группы компаний «КОНСОМ»

Респондент № 1 (представитель руководства компании)

Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы компаний «КОНСОМ» (проводится анонимно).

Из 5 высказываний по каждой категории выберите только одно по пятибалльной шкале.

№	Категория	
1. Самостоятельность и инициативность		
1.1	Работает по напоминаниям, безынициативен.	
1.2	Работать самостоятельно может, но не стремится к этому.	
1.3	Стремится работать самостоятельно, но не хватает опыта и знаний.	
1.4	Работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях.	✓
1.5	Инициативен, работает самостоятельно, принимает правильные решения.	
2. Работоспособность		
2.1	Низкая, работает непроизводительно.	
2.2	Ниже требуемой, со сложной работой не справляется.	
2.3	Удовлетворительная	
2.4	Высокая, способен к выполнению сложной работы.	✓
2.5	Очень высокая, выполняет большой объем работы с высоким качеством.	
3. Организованность и целеустремленность		
3.1	Работает нерационально, беспомощен.	
3.2	Слабая целеустремленность, на проведение организационных мероприятий затрачивает много времени.	
3.3	Способен поставить цели и найти пути их достижения, но тратит на это много времени.	✓
3.4	Организованность и целеустремленность хорошо выражены.	
3.5	Организованность и целеустремленность отвечают высоким требованиям.	
4. Исполнительность		
4.1	Неисполнителен	
4.2	Нуждается в постоянном контроле.	
4.3	Нуждается в выборочном контроле.	
4.4	Исполнителен, но иногда требует напоминания.	
4.5	Исполнителен, не требует напоминания.	✓
5. Использование рабочего времени		
5.1	Часто опаздывает, мало и неохотно занимается основными обязанностями	
5.2	Обычно не опаздывает и уходит вовремя, имитирует трудовую	

	деятельность, хотя чаще всего все успевает делать в срок.	
5.3	Приходит и уходит с работы строго по распорядку дня, никогда не задерживается. В основном рационально использует рабочее время.	
5.4	Рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени.	✓
5.5	Использует каждую минуту рабочего времени.	
6. Умение отстаивать свою точку зрения		
6.1	Своих убеждений не имеет, приспосабливается к мнению руководства.	
6.2	Недостаточно принципиален, легко поддается чужому влиянию.	
6.3	Недостаточно принципиален, допускает компромиссы, отрицательно отражающиеся на работе.	✓
6.4	Принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы.	
6.5	Отличается высокой принципиальностью, требователен к себе и к другим.	
7. Авторитет		
7.1	Авторитетом и уважением не пользуется.	
7.2	Считается недостаточно авторитетным, к его мнению прислушиваются редко.	
7.3	Полного авторитета не завоевал, но к его мнению прислушиваются.	✓
7.4	Достаточно авторитетен и уважаем в коллективе.	
7.5	Пользуется наибольшим авторитетом и уважением.	
8. Поведение в напряженной ситуации		
8.1	Не выдержан, в критических ситуациях резок, правильного решения не находит.	
8.2	В критических ситуациях пассивен, ждет принятия решения сверху.	
8.3	В критических ситуациях не выдержан, но при поддержке действует правильно.	
8.4	Внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно.	✓
8.5	В критических ситуациях собран и выдержан, принимает правильные решения.	
9. Контактность		
9.1	Создает в коллективе конфликтные ситуации.	
9.2	Вопросами взаимоотношений в коллективе не интересуется.	
9.3	Недостаточно тактичен, иногда конфликтует.	
9.4	Тактичен, работает в коллективе без конфликтов.	✓
9.5	Легко устанавливает здоровые взаимоотношения в коллективе и постоянно поддерживает их.	
10. Профессиональные знания и умения		
10.1	недостаточные для порученной работы	
10.2	посредственные, есть проблемы в знаниях по специальности	
10.3	соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо	
10.4	высокие в области своей профессии, в смежных областях – слабее	✓
10.5	очень высокие, компетентен в смежных областях	
11. Ответственность		
11.1	Безответственен, может подвести в критической ситуации.	

11.2	Чувство ответственности недостаточно, может легко отказаться от своих решений.	
11.3	Избегает брать на себя ответственность в сложных ситуациях.	
11.4	Как правило, не избегает ответственности за принятые решения.	
11.5	Всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия.	✓
12. Культурный уровень		
12.1	Низкий	
12.2	Односторонний	
12.3	Хороший	
12.4	Широкий кругозор и разносторонние интересы.	✓
12.5	Очень высокий	
13. Порядочность и честность		
13.1	Очень часто ведет себя непорядочно и нечестно.	
13.2	Порядочно только по отношению к себе и близким.	
13.3	Честность и порядочность зависят от обстановки и внешней оценки на работе и в семье.	
13.4	Порядочный и честный только в отношении работы, окружающих и денег.	
13.5	Очень порядочный и честный человек.	✓
14. Отношение к работе		
14.1	К работе равнодушен, пассивен.	
14.2	К работе относится без интереса, выполняет «от и до».	
14.3	К работе относится как к долгу и осознанной необходимости.	
14.4	Болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов.	✓
14.5	Любит свою работу и болеет душой за свое дело. Отдает работе все свое время и силы.	
15. Умение координировать и взаимодействовать		
15.1	Не способен координировать действия других людей, исполнитель.	
15.2	Не может справиться с вопросами координации без столкновений, действует малоэффективно.	
15.3	Действует в основном через высшее руководство, опирается на официальные документы, избегая контактов с работниками.	
15.4	Стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.	
15.5	Хороший координатор, находит приемлемые решения при согласовании интересов всего коллектива.	✓

Респондент № 2 (руководитель отдела)
 Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы
 компаний «КОНСОМ» (проводится анонимно).

Из 5 высказываний по каждой категории выберите только одно по пятибалльной шкале.

№	Категория	
1. Самостоятельность и инициативность		
1.1	Работает по напоминаниям, безынициативен.	
1.2	Работать самостоятельно может, но не стремится к этому.	
1.3	Стремится работать самостоятельно, но не хватает опыта и знаний.	
1.4	Работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях.	
1.5	Инициативен, работает самостоятельно, принимает правильные решения.	✓
2. Работоспособность		
2.1	Низкая, работает непроизводительно.	
2.2	Ниже требуемой, со сложной работой не справляется.	
2.3	Удовлетворительная	
2.4	Высокая, способен к выполнению сложной работы.	✓
2.5	Очень высокая, выполняет большой объем работы с высоким качеством.	
3. Организованность и целеустремленность		
3.1	Работает нерационально, беспомощен.	
3.2	Слабая целеустремленность, на проведение организационных мероприятий затрачивает много времени.	
3.3	Способен поставить цели и найти пути их достижения, но тратит на это много времени.	
3.4	Организованность и целеустремленность хорошо выражены.	✓
3.5	Организованность и целеустремленность отвечают высоким требованиям.	
4. Исполнительность		
4.1	Неисполнителен	
4.2	Нуждается в постоянном контроле.	
4.3	Нуждается в выборочном контроле.	
4.4	Исполнителен, но иногда требует напоминания.	
4.5	Исполнителен, не требует напоминания.	✓
5. Использование рабочего времени		
5.1	Часто опаздывает, мало и неохотно занимается основными обязанностями	
5.2	Обычно не опаздывает и уходит вовремя, имитирует трудовую деятельность, хотя чаще всего все успевает делать в срок.	
5.3	Приходит и уходит с работы строго по распорядку дня, никогда не задерживается. В основном рационально использует рабочее время.	
5.4	Рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени.	✓
5.5	Использует каждую минуту рабочего времени.	

6. Умение отстаивать свою точку зрения		
6.1	Своих убеждений не имеет, приспосабливается к мнению руководства.	
6.2	Недостаточно принципиален, легко поддается чужому влиянию.	
6.3	Недостаточно принципиален, допускает компромиссы, отрицательно отражающиеся на работе.	
6.4	Принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы.	✓
6.5	Отличается высокой принципиальностью, требователен к себе и к другим.	
7. Авторитет		
7.1	Авторитетом и уважением не пользуется.	
7.2	Считается недостаточно авторитетным, к его мнению прислушиваются редко.	
7.3	Полного авторитета не завоевал, но к его мнению прислушиваются.	
7.4	Достаточно авторитетен и уважаем в коллективе.	✓
7.5	Пользуется наибольшим авторитетом и уважением.	
8. Поведение в напряженной ситуации		
8.1	Не выдержан, в критических ситуациях резок, правильного решения не находит.	
8.2	В критических ситуациях пассивен, ждет принятия решения сверху.	
8.3	В критических ситуациях не выдержан, но при поддержке действует правильно.	
8.4	Внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно.	✓
8.5	В критических ситуациях собран и выдержан, принимает правильные решения.	
9. Контактность		
9.1	Создает в коллективе конфликтные ситуации.	
9.2	Вопросами взаимоотношений в коллективе не интересуется.	
9.3	Недостаточно тактичен, иногда конфликтует.	
9.4	Тактичен, работает в коллективе без конфликтов.	✓
9.5	Легко устанавливает здоровые взаимоотношения в коллективе и постоянно поддерживает их.	
10. Профессиональные знания и умения		
10.1	недостаточные для порученной работы	
10.2	посредственные, есть проблемы в знаниях по специальности	
10.3	соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо	✓
10.4	высокие в области своей профессии, в смежных областях – слабее	
10.5	очень высокие, компетентен в смежных областях	
11. Ответственность		
11.1	Безответственен, может подвести в критической ситуации.	
11.2	Чувство ответственности недостаточно, может легко отказаться от своих решений.	
11.3	Избегает брать на себя ответственность в сложных ситуациях.	
11.4	Как правило, не избегает ответственности за принятые решения.	
11.5	Всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия.	✓

12. Культурный уровень		
12.1	Низкий	
12.2	Односторонний	
12.3	Хороший	
12.4	Широкий кругозор и разносторонние интересы.	✓
12.5	Очень высокий	
13. Порядочность и честность		
13.1	Очень часто ведет себя непорядочно и нечестно.	
13.2	Порядочно только по отношению к себе и близким.	
13.3	Честность и порядочность зависят от обстановки и внешней оценки на работе и в семье.	
13.4	Порядочный и честный только в отношении работы, окружающих и денег.	✓
13.5	Очень порядочный и честный человек.	
14. Отношение к работе		
14.1	К работе равнодушен, пассивен.	
14.2	К работе относится без интереса, выполняет «от и до».	
14.3	К работе относится как к долгу и осознанной необходимости.	
14.4	Болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов.	✓
14.5	Любит свою работу и болеет душой за свое дело. Отдает работе все свое время и силы.	
15. Умение координировать и взаимодействовать		
15.1	Не способен координировать действия других людей, исполнитель.	
15.2	Не может справиться с вопросами координации без столкновений, действует малоэффективно.	
15.3	Действует в основном через высшее руководство, опирается на официальные документы, избегая контактов с работниками.	
15.4	Стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.	✓
15.5	Хороший координатор, находит приемлемые решения при согласовании интересов всего коллектива.	

Респондент № 3 (менеджер компании)
 Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы компаний «КОНСОМ» (проводится анонимно).

Из 5 высказываний по каждой категории выберите только одно по пятибалльной шкале.

№	Категория	
1. Самостоятельность и инициативность		
1.1	Работает по напоминаниям, безынициативен.	
1.2	Работать самостоятельно может, но не стремится к этому.	
1.3	Стремится работать самостоятельно, но не хватает опыта и знаний.	
1.4	Работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях.	
1.5	Инициативен, работает самостоятельно, принимает правильные решения.	✓
2. Работоспособность		
2.1	Низкая, работает непроизводительно.	
2.2	Ниже требуемой, со сложной работой не справляется.	
2.3	Удовлетворительная	✓
2.4	Высокая, способен к выполнению сложной работы.	
2.5	Очень высокая, выполняет большой объем работы с высоким качеством.	
3. Организованность и целеустремленность		
3.1	Работает нерационально, беспомощен.	
3.2	Слабая целеустремленность, на проведение организационных мероприятий затрачивает много времени.	
3.3	Способен поставить цели и найти пути их достижения, но тратит на это много времени.	
3.4	Организованность и целеустремленность хорошо выражены.	✓
3.5	Организованность и целеустремленность отвечают высоким требованиям.	
4. Исполнительность		
4.1	Неисполнителен	
4.2	Нуждается в постоянном контроле.	
4.3	Нуждается в выборочном контроле.	
4.4	Исполнителен, но иногда требует напоминания.	✓
4.5	Исполнителен, не требует напоминания.	
5. Использование рабочего времени		
5.1	Часто опаздывает, мало и неохотно занимается основными обязанностями	
5.2	Обычно не опаздывает и уходит вовремя, имитирует трудовую деятельность, хотя чаще всего все успевает делать в срок.	
5.3	Приходит и уходит с работы строго по распорядку дня, никогда не задерживается. В основном рационально использует рабочее время.	
5.4	Рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени.	
5.5	Использует каждую минуту рабочего времени.	✓

6. Умение отстаивать свою точку зрения		
6.1	Своих убеждений не имеет, приспосабливается к мнению руководства.	
6.2	Недостаточно принципиален, легко поддается чужому влиянию.	
6.3	Недостаточно принципиален, допускает компромиссы, отрицательно отражающиеся на работе.	
6.4	Принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы.	✓
6.5	Отличается высокой принципиальностью, требователен к себе и к другим.	
7. Авторитет		
7.1	Авторитетом и уважением не пользуется.	
7.2	Считается недостаточно авторитетным, к его мнению прислушиваются редко.	
7.3	Полного авторитета не завоевал, но к его мнению прислушиваются.	
7.4	Достаточно авторитетен и уважаем в коллективе.	✓
7.5	Пользуется наибольшим авторитетом и уважением.	
8. Поведение в напряженной ситуации		
8.1	Не выдержан, в критических ситуациях резок, правильного решения не находит.	
8.2	В критических ситуациях пассивен, ждет принятия решения сверху.	
8.3	В критических ситуациях не выдержан, но при поддержке действует правильно.	
8.4	Внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно.	
8.5	В критических ситуациях собран и выдержан, принимает правильные решения.	✓
9. Контактность		
9.1	Создает в коллективе конфликтные ситуации.	
9.2	Вопросами взаимоотношений в коллективе не интересуется.	
9.3	Недостаточно тактичен, иногда конфликтует.	
9.4	Тактичен, работает в коллективе без конфликтов.	✓
9.5	Легко устанавливает здоровые взаимоотношения в коллективе и постоянно поддерживает их.	
10. Профессиональные знания и умения		
10.1	недостаточные для порученной работы	
10.2	посредственные, есть проблемы в знаниях по специальности	
10.3	соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо	
10.4	высокие в области своей профессии, в смежных областях – слабее	
10.5	очень высокие, компетентен в смежных областях	✓
11. Ответственность		
11.1	Безответственен, может подвести в критической ситуации.	
11.2	Чувство ответственности недостаточно, может легко отказаться от своих решений.	
11.3	Избегает брать на себя ответственность в сложных ситуациях.	
11.4	Как правило, не избегает ответственности за принятые решения.	
11.5	Всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия.	✓

12. Культурный уровень		
12.1	Низкий	
12.2	Односторонний	
12.3	Хороший	
12.4	Широкий кругозор и разносторонние интересы.	
12.5	Очень высокий	✓
13. Порядочность и честность		
13.1	Очень часто ведет себя непорядочно и нечестно.	
13.2	Порядочно только по отношению к себе и близким.	
13.3	Честность и порядочность зависят от обстановки и внешней оценки на работе и в семье.	
13.4	Порядочный и честный только в отношении работы, окружающих и денег.	
13.5	Очень порядочный и честный человек.	✓
14. Отношение к работе		
14.1	К работе равнодушен, пассивен.	
14.2	К работе относится без интереса, выполняет «от и до».	
14.3	К работе относится как к долгу и осознанной необходимости.	
14.4	Болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов.	
14.5	Любит свою работу и болеет душой за свое дело. Отдает работе все свое время и силы.	✓
15. Умение координировать и взаимодействовать		
15.1	Не способен координировать действия других людей, исполнитель.	
15.2	Не может справиться с вопросами координации без столкновений, действует малоэффективно.	
15.3	Действует в основном через высшее руководство, опирается на официальные документы, избегая контактов с работниками.	
15.4	Стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.	✓
15.5	Хороший координатор, находит приемлемые решения при согласовании интересов всего коллектива.	

Респондент № 4 (инженер)
 Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы
 компаний «КОНСОМ» (проводится анонимно).

Из 5 высказываний по каждой категории выберите только одно по
 пятибалльной шкале.

№	Категория	
1. Самостоятельность и инициативность		
1.1	Работает по напоминаниям, безынициативен.	
1.2	Работать самостоятельно может, но не стремится к этому.	
1.3	Стремится работать самостоятельно, но не хватает опыта и знаний.	
1.4	Работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях.	✓
1.5	Инициативен, работает самостоятельно, принимает правильные решения.	
2. Работоспособность		
2.1	Низкая, работает непроизводительно.	
2.2	Ниже требуемой, со сложной работой не справляется.	
2.3	Удовлетворительная	
2.4	Высокая, способен к выполнению сложной работы.	✓
2.5	Очень высокая, выполняет большой объем работы с высоким качеством.	
3. Организованность и целеустремленность		
3.1	Работает нерационально, беспомощен.	
3.2	Слабая целеустремленность, на проведение организационных мероприятий затрачивает много времени.	
3.3	Способен поставить цели и найти пути их достижения, но тратит на это много времени.	
3.4	Организованность и целеустремленность хорошо выражены.	✓
3.5	Организованность и целеустремленность отвечают высоким требованиям.	
4. Исполнительность		
4.1	Неисполнителен	
4.2	Нуждается в постоянном контроле.	
4.3	Нуждается в выборочном контроле.	
4.4	Исполнителен, но иногда требует напоминания.	✓
4.5	Исполнителен, не требует напоминания.	
5. Использование рабочего времени		
5.1	Часто опаздывает, мало и неохотно занимается основными обязанностями	
5.2	Обычно не опаздывает и уходит вовремя, имитирует трудовую деятельность, хотя чаще всего все успевает делать в срок.	
5.3	Приходит и уходит с работы строго по распорядку дня, никогда не задерживается. В основном рационально использует рабочее время.	
5.4	Рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени.	✓
5.5	Использует каждую минуту рабочего времени.	

6. Умение отстаивать свою точку зрения		
6.1	Своих убеждений не имеет, приспосабливается к мнению руководства.	
6.2	Недостаточно принципиален, легко поддается чужому влиянию.	
6.3	Недостаточно принципиален, допускает компромиссы, отрицательно отражающиеся на работе.	
6.4	Принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы.	✓
6.5	Отличается высокой принципиальностью, требователен к себе и к другим.	
7. Авторитет		
7.1	Авторитетом и уважением не пользуется.	
7.2	Считается недостаточно авторитетным, к его мнению прислушиваются редко.	
7.3	Полного авторитета не завоевал, но к его мнению прислушиваются.	
7.4	Достаточно авторитетен и уважаем в коллективе.	✓
7.5	Пользуется наибольшим авторитетом и уважением.	
8. Поведение в напряженной ситуации		
8.1	Не выдержан, в критических ситуациях резок, правильного решения не находит.	
8.2	В критических ситуациях пассивен, ждет принятия решения сверху.	
8.3	В критических ситуациях не выдержан, но при поддержке действует правильно.	
8.4	Внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно.	✓
8.5	В критических ситуациях собран и выдержан, принимает правильные решения.	
9. Контактность		
9.1	Создает в коллективе конфликтные ситуации.	
9.2	Вопросами взаимоотношений в коллективе не интересуется.	
9.3	Недостаточно тактичен, иногда конфликтует.	
9.4	Тактичен, работает в коллективе без конфликтов.	✓
9.5	Легко устанавливает здоровые взаимоотношения в коллективе и постоянно поддерживает их.	
10. Профессиональные знания и умения		
10.1	недостаточные для порученной работы	
10.2	посредственные, есть проблемы в знаниях по специальности	
10.3	соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо	
10.4	высокие в области своей профессии, в смежных областях – слабее	✓
10.5	очень высокие, компетентен в смежных областях	
11. Ответственность		
11.1	Безответственен, может подвести в критической ситуации.	
11.2	Чувство ответственности недостаточно, может легко отказаться от своих решений.	
11.3	Избегает брать на себя ответственность в сложных ситуациях.	
11.4	Как правило, не избегает ответственности за принятые решения.	✓
11.5	Всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия.	

12. Культурный уровень		
12.1	Низкий	
12.2	Односторонний	
12.3	Хороший	
12.4	Широкий кругозор и разносторонние интересы.	✓
12.5	Очень высокий	
13. Порядочность и честность		
13.1	Очень часто ведет себя непорядочно и нечестно.	
13.2	Порядочно только по отношению к себе и близким.	
13.3	Честность и порядочность зависят от обстановки и внешней оценки на работе и в семье.	
13.4	Порядочный и честный только в отношении работы, окружающих и денег.	✓
13.5	Очень порядочный и честный человек.	
14. Отношение к работе		
14.1	К работе равнодушен, пассивен.	
14.2	К работе относится без интереса, выполняет «от и до».	
14.3	К работе относится как к долгу и осознанной необходимости.	
14.4	Болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов.	✓
14.5	Любит свою работу и болеет душой за свое дело. Отдает работе все свое время и силы.	
15. Умение координировать и взаимодействовать		
15.1	Не способен координировать действия других людей, исполнитель.	
15.2	Не может справиться с вопросами координации без столкновений, действует малоэффективно.	
15.3	Действует в основном через высшее руководство, опирается на официальные документы, избегая контактов с работниками.	
15.4	Стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.	✓
15.5	Хороший координатор, находит приемлемые решения при согласовании интересов всего коллектива.	

Респондент № 5 (программист)
 Оценочная анкета профессиональных и личностных качеств секретаря группы
 компаний «КОНСОМ» (проводится анонимно).

Из 5 высказываний по каждой категории выберите только одно по
 пятибалльной шкале.

№	Категория	
1. Самостоятельность и инициативность		
1.1	Работает по напоминаниям, безынициативен.	
1.2	Работать самостоятельно может, но не стремится к этому.	
1.3	Стремится работать самостоятельно, но не хватает опыта и знаний.	
1.4	Работает самостоятельно, инициативен, прибегает к помощи руководства только в сложных ситуациях.	✓
1.5	Инициативен, работает самостоятельно, принимает правильные решения.	
2. Работоспособность		
2.1	Низкая, работает непроизводительно.	
2.2	Ниже требуемой, со сложной работой не справляется.	
2.3	Удовлетворительная	
2.4	Высокая, способен к выполнению сложной работы.	
2.5	Очень высокая, выполняет большой объем работы с высоким качеством.	✓
3. Организованность и целеустремленность		
3.1	Работает нерационально, беспомощен.	
3.2	Слабая целеустремленность, на проведение организационных мероприятий затрачивает много времени.	
3.3	Способен поставить цели и найти пути их достижения, но тратит на это много времени.	✓
3.4	Организованность и целеустремленность хорошо выражены.	
3.5	Организованность и целеустремленность отвечают высоким требованиям.	
4. Исполнительность		
4.1	Неисполнителен	
4.2	Нуждается в постоянном контроле.	
4.3	Нуждается в выборочном контроле.	
4.4	Исполнителен, но иногда требует напоминания.	✓
4.5	Исполнителен, не требует напоминания.	
5. Использование рабочего времени		
5.1	Часто опаздывает, мало и неохотно занимается основными обязанностями	
5.2	Обычно не опаздывает и уходит вовремя, имитирует трудовую деятельность, хотя чаще всего все успевает делать в срок.	
5.3	Приходит и уходит с работы строго по распорядку дня, никогда не задерживается. В основном рационально использует рабочее время.	
5.4	Рационально использует рабочий день. Не опаздывает и не уходит с работы раньше времени.	✓
5.5	Использует каждую минуту рабочего времени.	

6. Умение отстаивать свою точку зрения		
6.1	Своих убеждений не имеет, приспосабливается к мнению руководства.	
6.2	Недостаточно принципиален, легко поддается чужому влиянию.	
6.3	Недостаточно принципиален, допускает компромиссы, отрицательно отражающиеся на работе.	
6.4	Принципиален, при необходимости способен на разумные компромиссы.	
6.5	Отличается высокой принципиальностью, требователен к себе и к другим.	✓
7. Авторитет		
7.1	Авторитетом и уважением не пользуется.	
7.2	Считается недостаточно авторитетным, к его мнению прислушиваются редко.	
7.3	Полного авторитета не завоевал, но к его мнению прислушиваются.	✓
7.4	Достаточно авторитетен и уважаем в коллективе.	
7.5	Пользуется наибольшим авторитетом и уважением.	
8. Поведение в напряженной ситуации		
8.1	Не выдержан, в критических ситуациях резок, правильного решения не находит.	
8.2	В критических ситуациях пассивен, ждет принятия решения сверху.	
8.3	В критических ситуациях не выдержан, но при поддержке действует правильно.	
8.4	Внешне спокоен, в критических ситуациях при поддержке действует правильно.	✓
8.5	В критических ситуациях собран и выдержан, принимает правильные решения.	
9. Контактность		
9.1	Создает в коллективе конфликтные ситуации.	
9.2	Вопросами взаимоотношений в коллективе не интересуется.	
9.3	Недостаточно тактичен, иногда конфликтует.	
9.4	Тактичен, работает в коллективе без конфликтов.	
9.5	Легко устанавливает здоровые взаимоотношения в коллективе и постоянно поддерживает их.	✓
10. Профессиональные знания и умения		
10.1	недостаточные для порученной работы	
10.2	посредственные, есть проблемы в знаниях по специальности	
10.3	соответствует требованиям профессии, но в смежных областях разбирается слабо	✓
10.4	высокие в области своей профессии, в смежных областях – слабее	
10.5	очень высокие, компетентен в смежных областях	
11. Ответственность		
11.1	Безответственен, может подвести в критической ситуации.	
11.2	Чувство ответственности недостаточно, может легко отказаться от своих решений.	
11.3	Избегает брать на себя ответственность в сложных ситуациях.	
11.4	Как правило, не избегает ответственности за принятые решения.	✓
11.5	Всегда несет ответственность за принятые решения и их последствия.	

12. Культурный уровень		
12.1	Низкий	
12.2	Односторонний	
12.3	Хороший	
12.4	Широкий кругозор и разносторонние интересы.	
12.5	Очень высокий	✓
13. Порядочность и честность		
13.1	Очень часто ведет себя непорядочно и нечестно.	
13.2	Порядочно только по отношению к себе и близким.	
13.3	Честность и порядочность зависят от обстановки и внешней оценки на работе и в семье.	
13.4	Порядочный и честный только в отношении работы, окружающих и денег.	
13.5	Очень порядочный и честный человек.	✓
14. Отношение к работе		
14.1	К работе равнодушен, пассивен.	
14.2	К работе относится без интереса, выполняет «от и до».	
14.3	К работе относится как к долгу и осознанной необходимости.	
14.4	Болеет душой за свое дело, стремится к эффективному решению любых вопросов.	✓
14.5	Любит свою работу и болеет душой за свое дело. Отдает работе все свое время и силы.	
15. Умение координировать и взаимодействовать		
15.1	Не способен координировать действия других людей, исполнитель.	
15.2	Не может справиться с вопросами координации без столкновений, действует малоэффективно.	
15.3	Действует в основном через высшее руководство, опирается на официальные документы, избегая контактов с работниками.	
15.4	Стремится все наладить и скоординировать, и у него это получается.	✓
15.5	Хороший координатор, находит приемлемые решения при согласовании интересов всего коллектива.	

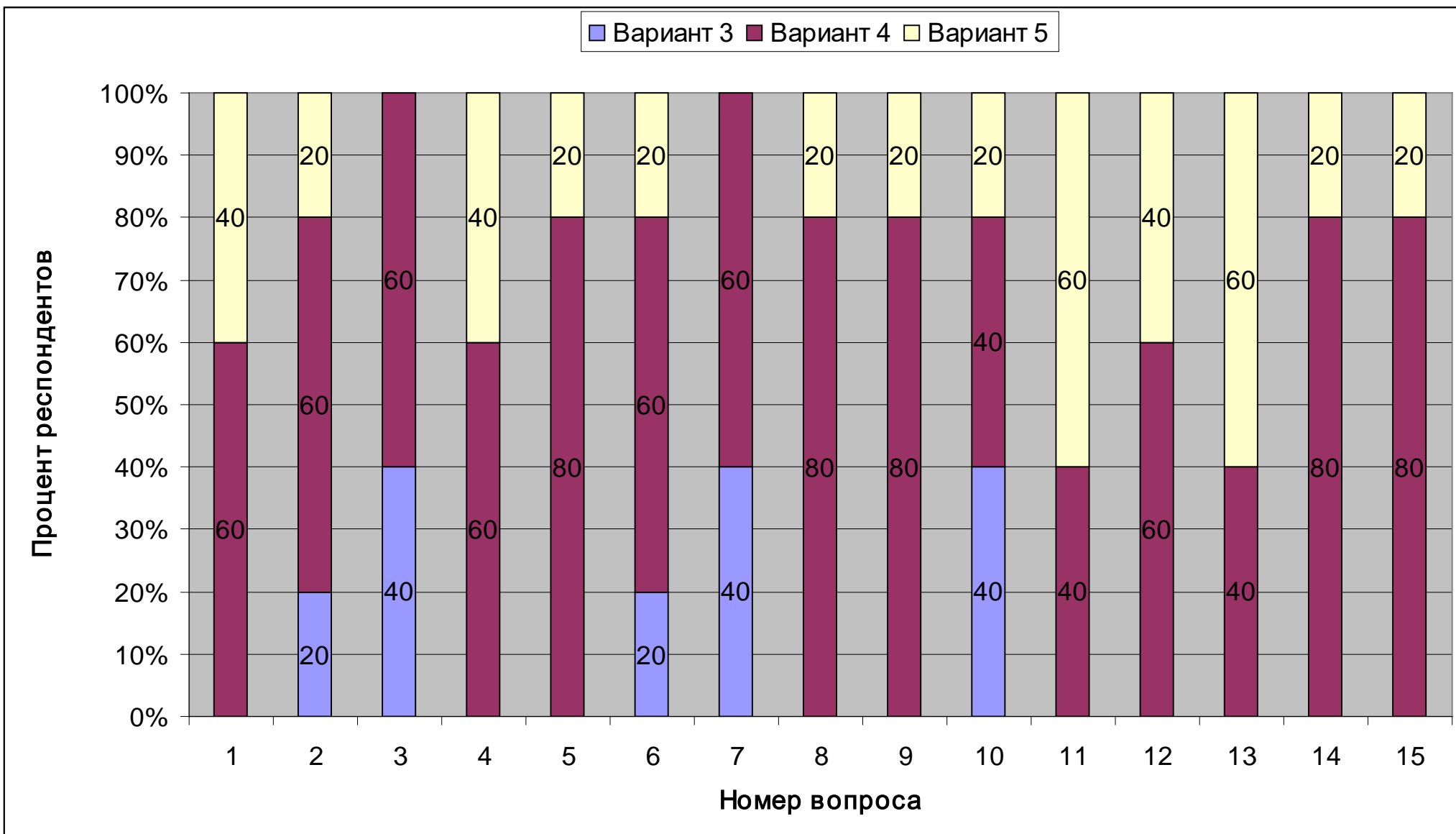


Рисунок 6 – Диаграмма по итогам анализа оценочной анкеты профессиональных и личностных качеств секретаря группы компаний «КОНСОМ»

Рекомендуемая должностная инструкция секретаря-референта
для коммерческой организации (на примере ЗАО «КонсОМ СКС»)



ЗАО «КонсОМ СКС»

Юридический и почтовый адрес:

455008, Магнитогорск, Челябинская область, Жукова, 13

Т: +7 (3519) 27-23-88, 45-40-40

Ф: +7 (3519) 27-23-98

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Б. В. Драгунов

Дата утверждения

Должностная инструкция № __
секретаря-референта

г. Магнитогорск

Дата документа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет обязанности, права и ответственность секретаря-референта Закрытого Акционерного Общества «КонсОМ СКС» (далее – Общество).

1.2. Решение о назначении на должность и об освобождении от должности принимается генеральным директором по представлению непосредственного руководителя Общества.

1.3. На должность секретаря-референта назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы, или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее двух лет.

1.4. Секретарь-референт в своей деятельности руководствуется:

– действующими нормативно-правовыми документами по вопросам выполняемой работы;

– уставом Общества, локальными нормативными актами Общества;

– настоящей должностной инструкцией.

1.5. Секретарь-референт должен знать:

– действующее законодательство РФ, регулирующее порядок ведения делопроизводства;

– основы административного права и законодательства о труде;

– нормативные документы, касающиеся деятельности Общества;

– структуру и руководящий состав Общества и его подразделений;

– организацию делопроизводства;

– методы оформления и обработки документов;

– архивное дело;

– правила и порядок работы на ЭВМ, с программами MS Office;

– правила пользования приемно-переговорными устройствами;

– стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;

– правила печатания деловых писем с использованием типовых форм;

– основы этики и эстетики;

– правила делового общения;

– правила эксплуатации вычислительной техники;

– правила трудового распорядка;

– правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

1.6. Секретарь-референт подчиняется непосредственному руководителю Общества.

1.7. На время отсутствия секретаря-референта (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Секретарь-референт обязан:

2.1. Осуществлять работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности непосредственного руководителя Общества.

2.2. Принимать поступающую на рассмотрение руководителя Общества корреспонденцию, передавать ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов.

2.3. Вести делопроизводство, выполнять различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений.

2.4. Принимать документы и личные заявления на подпись руководителя Общества.

2.5. Подготавливать документы и материалы, необходимые для работы руководителя Общества.

2.6. Следить за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение.

2.7. Проверять правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю Общества на подпись, обеспечивать качественное их редактирование.

2.8. Организовывать проведение телефонных переговоров руководителя Общества, записывать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание. Передавать и принимать информацию по приемно-переговорным устройствам (телефаксу, телексу и т.п.), а также телефонограммы, своевременно доводить до сведения руководителя Общества информацию, полученную по каналам связи.

2.9. По поручению руководителя Общества составлять письма, запросы, другие документы, готовить ответы авторам писем.

2.10. Выполнять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем Общества (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня, регистрация участников).

2.11. Вести и оформлять протоколы заседаний и совещаний.

2.12. Осуществлять контроль за исполнением работниками организации изданных руководителем Общества приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя Общества, взятых на контроль.

2.13. Вести контрольно-регистрационную картотеку.

2.14. Обеспечивать рабочее место руководителя Общества необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями, создавать условия, способствующие его эффективной работе.

2.15. Печатать по указанию руководителя Общества служебные материалы, необходимые для его работы, или вводить текущую информацию в банк данных.

2.16. Организовывать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников Общества.

2.17. Формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивать их сохранность и в установленные сроки сдавать в архив.

2.18. Копировать документы на персональном ксероксе.

3. ПРАВА

Секретарь-референт вправе:

3.1. Знакомиться с проектными решениями руководства Общества, касающимися его деятельности.

3.2. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3.3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о Общества недостатках, выявленных в процессе исполнения должностных обязанностей, и вносить предложения по их устранению.

3.4. Требовать от руководства Общества оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.5. Запрашивать лично или через непосредственного руководителя Общества информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

3.6. Привлекать с разрешения руководства Общества работников всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Секретарь-референт несет ответственность:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ПЕРЕСМОТРА ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

5.1. Должностная инструкция пересматривается, изменяется и дополняется по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет.

5.2. С приказом о внесении изменений (дополнений) в должностную инструкцию знакомятся под расписку все работники организации, на которых распространяется действие этой инструкции.

Должностная инструкция разработана в соответствии с приказом генерального директора от _____.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела кадров _____ (ФИО)

Дата согласования

С настоящей инструкцией ознакомлен. Один экземпляр получил на руки и обязуюсь хранить на рабочем месте.

Секретарь-референт _____ (ФИО)

(Число, месяц, год)

Работа с входящими, внутренними и исходящими документами в системе «DIRECTRUM»

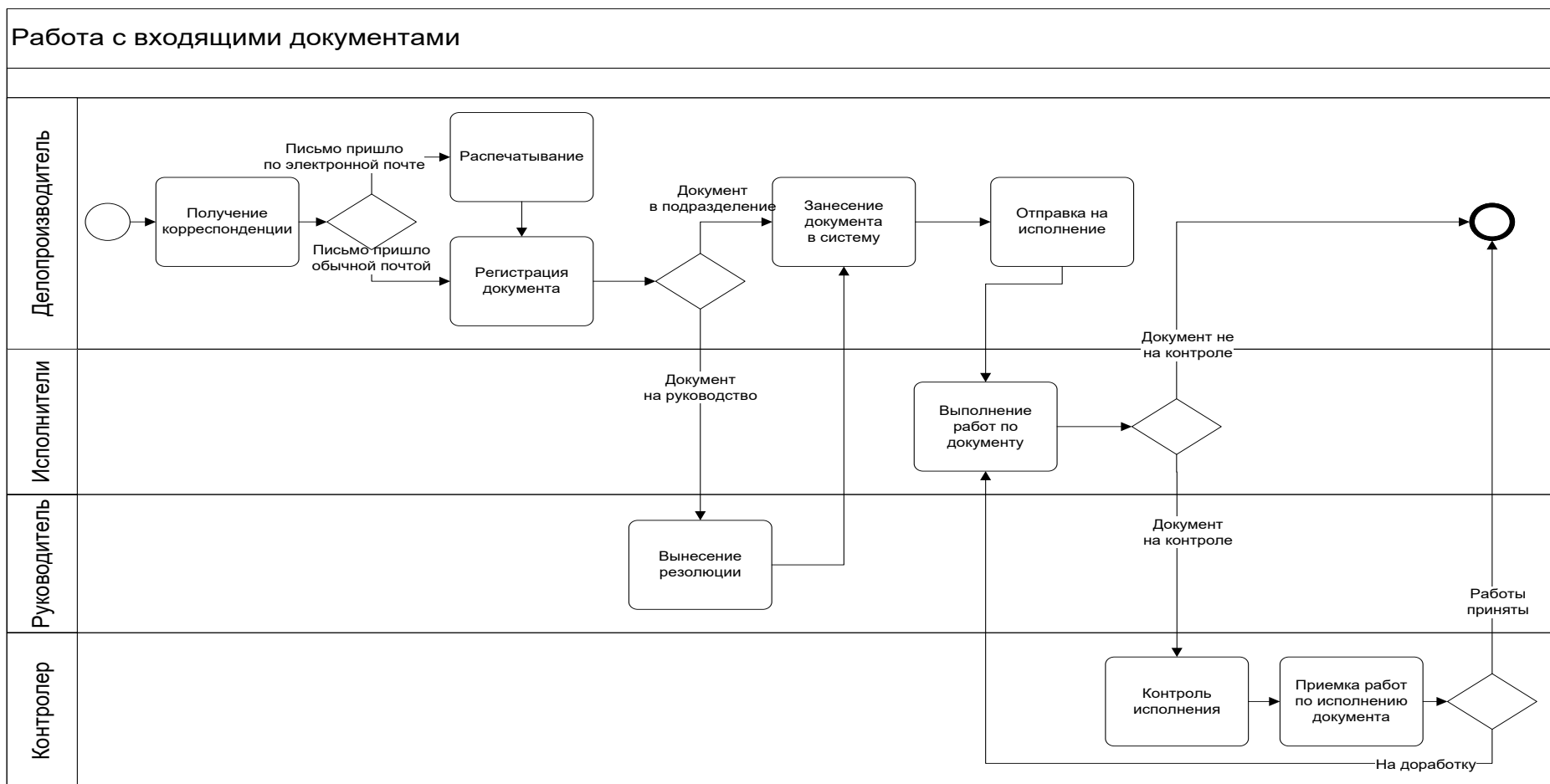


Рисунок 7 – Схема процесса А

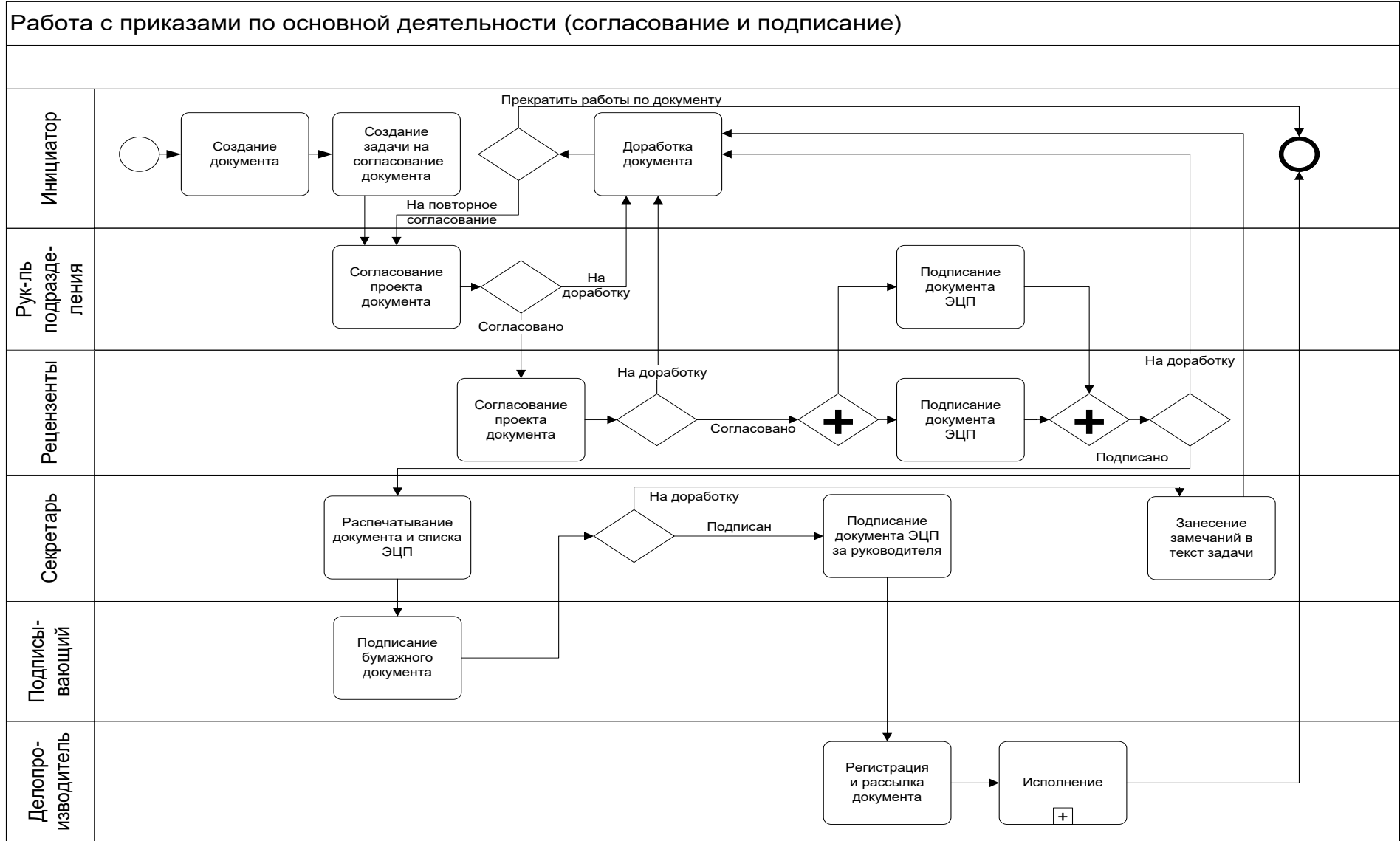


Рисунок 8 – Схема процесса Б

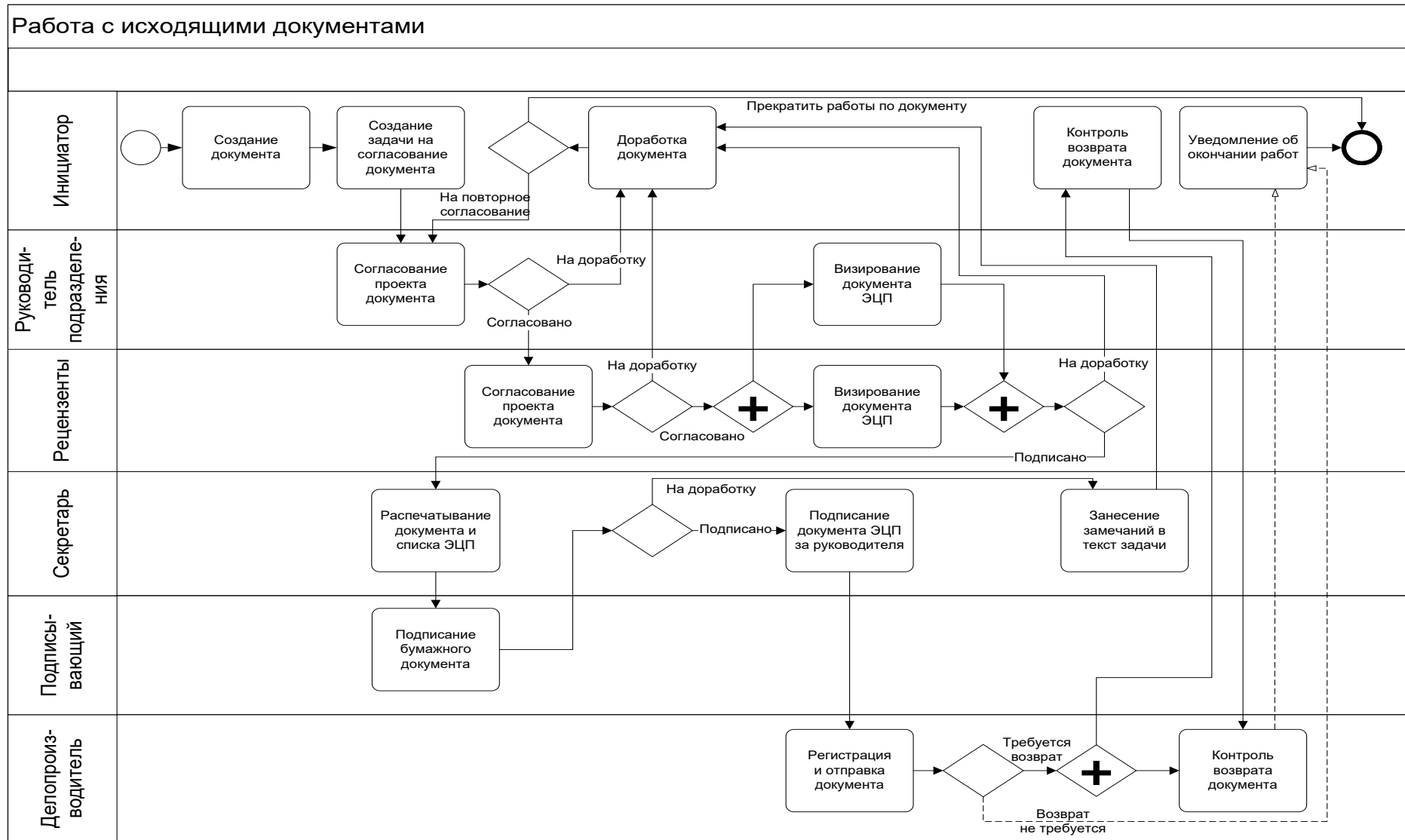


Рисунок 9 – Схема процесса В