Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/162159>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 4

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЛИ И ФУНКЦИЙ СЕКРЕТАРЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ 6

1.1 Роль секретаря в системе управления организацией 6

1.2 Основные функции секретаря организации 11

1.3 Организационные функции секретаря 21

2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СЕКРЕТАРЯ И РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ В «МАОУ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА С. КАЗЫМ» 30

2.1 История создания и деятельности МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым". 30

2.2 Организация делопроизводства в МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым". 32

2.3 Организация рабочего времени секретаря и руководителя МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым". 37

3 РЕКОМЕНДАЦИИ И МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ СЕКРЕТАРЯ И РУКОВОДИТЕЛЯ МАОУ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА С. КАЗЫМ" 47

3.1 Анализ выявленных недостатков в организации рабочего времени секретаря и руководителя МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым". 47

3.2 Мероприятия для оптимизации рабочего времени секретаря и руководителя МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым" 52

3.3 Прогноз эффективности предложенных мероприятий по организации рабочего времени секретаря и руководителя МАОУ Белоярского района "Средняя общеобразовательная школа с. Казым" 55

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Сегодня в новых социально-экономических условиях роль секретаря резко возросла, его функции кардинально изменились. Термин «секретарь», сегодня может значить технического секретаря (машинистку) или секретаря-референта помощника руководителя и ученого секретаря научных советов. В зависимости от должностных обязанностей разные требования к уровню квалификации, профессиональной подготовке секретаря. Но во всех случаях от секретаря требуется организация действий, тесно связанная с автоматизированными технологиями, применяемыми в работе. Успешное управление и работа организации во многом зависит от правильно организации работы секретаря. Основной целью секретарской работы является эффективное документное и бездокументное обслуживание с использованием новых технологий. Так как очень небольшое количество организаций в России уделяет должное внимание и финансовые затраты на введение инноваций на предприятии, то изучение деятельности секретаря в современных условиях является весьма актуальным. Все сказанное выше определило актуальность исследования.

Цель исследования – выполнить анализ организации рабочего времени секретаря и руководителя организации и предложить пути оптимизации.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические аспекты роли и функций секретаря в системе управления организацией;
- 2) выполнить анализ организации рабочего времени секретаря и руководителя организации в «МАОУ Белоярского района средняя общеобразовательная школа с. Казым»;
- 3) предложить рекомендации и мероприятия для оптимизации рабочего времени секретаря и руководителя «МАОУ Белоярского района средняя общеобразовательная школа с. Казым».

Объект исследования – «МАОУ Белоярского района средняя общеобразовательная школа с. Казым».

Предмет исследования – анализ организации рабочего времени секретаря и руководителя организации.

Материалы и методы исследования. Для решения поставленных выше задач нами были использованы следующие методы:

- анализ управленческой документации, изучении технологии работы с документами;
- анализ документов, регламентирующих деятельность секретаря;
- наблюдение (для определения содержания деятельности секретаря).

В ходе исследования был проведен анализ изученности темы. Секретарская деятельность сегодня изучается специалистами многих отраслей наук. Общие вопросы организации секретарской деятельности (включая в себя вопросы правового регулирования деятельности секретаря, уровня информационной культуры и т.п.) достаточно подробно рассмотрены:

- Т.В. Кузнецовой;
- Л.В. Санкиной;
- М.В. Стенюковым;
- Е.П. Смирновой и др.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЛИ И ФУНКЦИЙ СЕКРЕТАРЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

1.1 Роль секретаря в системе управления организацией

Первые упоминания о секретарях, как о представителях отдельной профессии, относят ко временам Древнего Рима. Историки четко воспроизводят описание таких работников, востребованных у патрициев, высокородных плебеев и просто богатых граждан страны. Это были мужчины (вольноотпущенники, рабы или свободные) с хорошим образованием, которые вели дела своих хозяев, давали им советы, хранили их тайны. Уже тогда такие работники занимались делопроизводством, нередко отвечали за корреспонденцию и даже финансы нанимателя. В течение двух тысяч лет работа в этой должности была привилегией мужчин. В двадцатом веке все изменилось. Теперь секретариат на 95% состоит из женщин, что объясняется спецификой направления.

Первыми секретарями можно считать писарей и летописцев — они записывали царские указы и распоряжения, вели хронику текущих событий, отвечали за ведение переписки. Со временем полномочия секретаря существенно расширились и сегодня они могут выполнять самые разнообразные функции. Так, возникла необходимость в специалистах узкой специализации, вследствие чего и появилась профессия секретаря-референта, делопроизводителя, секретаря-переводчика и офис-менеджера.

Профессия «секретарь» появилась очень давно. Самыми первыми услугами делопроизводителя стали пользоваться древнеримские патриции. Именовалась она *secretaries*. Задачей человека было:

- Давать советы хозяину.
- Держать в секрете все, что ему известно.

Позже жители Европы оценили то, что придумали патриции Рима и ввели должность секретаря .

Во времена Петра I, после путешествия русского царя в Европу, было решено в России открыть институт «секретарей». Ранги секретарей были различны.

Требования к первому российскому делопроизводителю:

- Дворянин из знатного рода.
- Мужчина.
- Высокообразованный.
- Способность давать советы по любому жизненному вопросу.

Екатерина II более серьезно подошла к профессии секретаря: усовершенствовала и ужесточила критерии выбора служащего этой профессии:

Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, относит должность секретаря руководителя к категории технических исполнителей .

Секретарь связывает руководителя с внешним миром и сотрудниками фирмы, организует прием посетителей, телефонные переговоры, совещания, вовремя получает, обрабатывает, докладывает информацию и документы, оформляет их, хранит и представляет по первому требованию.

Высококвалифицированному секретарю-референту поручается и подготовка документов. В небольшой организации (фирме) на секретаря возлагается все организационное и делопроизводственное обслуживание. В крупных учреждениях секретарь есть в каждом структурном подразделении (отделе) .

Сегодня в организациях и на предприятиях различной организационно-правовой формы существует достаточно много разновидностей секретарской профессии. Круг обязанностей различного секретарского

персонала очень разнороден. Но все чаще секретари являются помощниками руководителей. Секретарь руководителя современной фирмы должен не только быстро печатать и правильно оформлять документы, но и составлять тексты различных документов, редактировать проекты, не только рационально организовать прием посетителей и телефонное обслуживание, но и самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с порученными от руководителя указаниями. Эта новая разновидность секретарской профессии получила название секретаря-референта.

По классификации существуют такие виды секретарей:

- ресепшионист — встречает посетителей, отвечает за прием телефонных звонков и их распределение, может выполнять дополнительные мелкие поручения и осуществлять исходящие звонки. Для получения должности не требуется наличие диплома ВУЗа или профессионального училища. Нередко к соискателям выдвигаются строгие требования относительно внешности;
- референт — занимается делопроизводством, контролирует работу сотрудников отдела или офиса, координирует действия курьеров, отвечает за использование оргтехники, следит за ее исправностью. Готовит документы, необходимые руководителю или сотрудникам к переговорам, ведет отчеты. Ответственная должность, для получения которой требуется наличие определенных навыков. Обычно на нее принимают выпускников профильных учебных центров, ВУЗов;
- ассистент или помощник руководителя — перечень обязанностей в каждом случае согласовывается в индивидуальном порядке. Нередко секретарю достаточно иметь навыки работы с компьютером и уметь готовить кофе. Но все чаще личный секретарь — это человек с высшим образованием и глубокими познаниями в сфере деятельности организации;
- технический секретарь — специфическая и не очень распространенная должность. Такой сотрудник должен быстро и без ошибок печатать (десятипальцевый «слепой» метод, не менее 150 знаков в минуту), уметь работать с оргтехникой, отвечать на телефонные звонки. Он редко выполняет творческие задания и дополнительные действия, практически все время посвящая работе с документами;
- переводчик — обязательно отличное знание иностранного языка по запросу работодателя. Уровень владения им должен быть достаточным для ведения переговоров, поиска информации, ведения переписки, работы с документами. Нередко отличных показателей на собеседовании для трудоустройства оказывается недостаточно, требуется диплом или сертификат. При этом сотрудник должен обладать навыками секретаря;
- офис-менеджер — исполнитель, который полностью координирует работу офиса. Он отвечает за доставку воды, заказ и распределение канцелярских принадлежностей, бронирование билетов и гостиниц, вызов такси. За ним закрепляется взаимодействие с внешними службами, ведение деловой переписки, прием и отправка почты. Под его контролем находятся все административно-хозяйственные вопросы подотчетного подразделения.

Должностные обязанности секретаря руководителя могут варьироваться в зависимости от рода деятельности организации и ее величины. Так, при работе в небольших организациях обязанности секретаря могут составлять обеспечение документооборота, прием корреспонденции и звонков и даже ведение зарплатных ведомостей или графика отпусков. Соответственно, если организация имеет большую структуру и международные контакты, то и должностные обязанности секретаря руководителя включают иностранные переговоры, организации командировок и т.д. Однако существуют обязанности, которые применимы для секретарей любых организаций. Так, секретарь руководителя должен уметь работать по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя. Принимать входящую корреспонденцию и передавать ее в подразделения и сотрудникам в соответствии с распоряжением руководителя.

Также должностные обязанности секретаря руководителя включают различные операции с документами. При отсутствии в организации службы ДОУ, как правило, осуществление документооборота ложится на плечи секретаря. Он принимает документы и личные заявления других сотрудников на подпись руководителя, а также подготавливает необходимую документацию для работы предприятия. В некоторых случаях в должностные обязанности секретаря входит разработка бланков и форм документов, формирование дел, обеспечение их сохранности и передача в архив. Секретарь должен следить за обеспечением эффективной работы руководителя. Для этого необходимо отслеживать наличие канцелярских товаров, исправность техники и комфортные условия на рабочем месте.

Эффективный, профессиональный секретарь с хорошими деловыми манерами может оказать существенное содействие своему руководителю и оптимизировать его профессиональную деятельность. От профессионального уровня секретаря во многом зависит авторитетность организации. Для того чтобы

отвечать предъявляемым требованиям, секретарь-референт должен располагать надлежащими деловыми и личностными качествами и непрерывно воспитывать их в себе.

Такие его качества, как исполнительность, инициатива и большой профессионализм помогут руководителю учреждения справляться с производственными трудностями и находить решение накопившихся проблем. На сегодняшний день во всех развитых государствах при подготовке секретарей особую внимательность уделяют расширению профессиональной эрудиции, кругозора, повышению способности находить решение различных деловых задач. Чтобы отвечать современным требованиям, секретарю нужно:

- хорошо владеть речью и письмом;
- обладать неплохой памятью (в том числе зрительной памятью на лица);
- хранить в порядке документацию, стремительно находить нужные бумаги;
- уметь правильно оформлять документы, вести деловую переписку начальника;
- квалифицированно пользоваться офисной оргтехникой;
- осваивать новые компьютерные программы;
- быть активным, высказывать инициативу;
- уметь находить взаимопонимание с руководством, коллегами и клиентами;
- поддерживать результативную работу офиса в отсутствие начальника.

Секретарь-референт должен отличаться инициативностью, умением принимать самостоятельные решения в пределах своей компетенции, не дожидаясь указаний руководителя по каждому поводу. К личным качествам, необходимым секретарю, следует отнести и его стремление к постоянному пополнению и совершенствованию как общих, так и профессиональных знаний референта, любезность, вежливость, доброжелательность. Они всегда проявляются не только при личных контактах, но и при ведении телефонных переговоров. Именно эти качества создают атмосферу в приемной руководителя, в офисе и помогают в получении поддержки. Внешний вид секретаря-референта должен всегда отличаться опрятностью, умением одеваться с учетом деловой обстановки.

1.2 Основные функции секретаря организации

Профессия секретаря на сегодняшний день одна из наиболее востребованных. Всего несколько лет назад фирме, как правило, был необходим лишь один единственный секретарь. Один человек занимался всем, включая прием звонков, распределение работы, например, целого автопарка, печать документов, чай-кофе для посетителей и составление рабочего дня босса.

Сегодня же в одиночку справляться с таким количеством обязанностей в крупных, да и в средних организациях просто невозможно. Существует много организаций, где один сотрудник выполняет все секретарские обязанности, а в других организациях работает целый отдел секретарей, которыми управляет руководитель секретариата, все зависит от размеров фирмы, а также от специфики ее деятельности.

Выделим и классифицируем все существующие секретарские должности в зависимости выполняемых функций и месте сотрудника в структуре организации.

Если допустить, что в организации трудится максимальное число секретарей, то работа отдела секретариата может выглядеть следующим образом.

Штат операторов на телефоне обзванивает потенциальных клиентов с предложением товаров или услуг. В то же время от клиентов идет поток звонков, потому что фирма дает рекламу в средствах массовой информации. Эти звонки принимает секретарь на телефоне и назначает позвонившим время посещения. Когда посетители приходят в офис, их встречает секретарь на ресепшн, который провожает клиентов в специальное помещение. Там внимательный администратор офиса, пока посетитель ожидает приема, предложит ему чай или кофе. А если в какой-то момент поток клиентов прекратился, то администратор наводит порядок в комнате для посетителей, раскладывает журналы, поливает цветы. При этом есть хозяйственный офис-менеджер, он рассылает курьеров и водителей и следит за наличием канцтоваров, контролирует функционирование офиса. У каждого руководителя личный секретарь, а у руководителей высшего звена еще и секретари-референты и личные помощники. Для полноты картины можно добавить операторов ПК, заполняющих базы данных, печатающих всю документацию, прайс-листы, проспекты, буклеты с постоянно обновляющейся информацией, а также секретарей-делопроизводителей, занимающихся ведением документации, осуществляющих учет и архивирование. Всеми секретарскими службами заведует руководитель отдела секретариата.

И это далеко не полный список секретарских должностей, поэтому попробуем объединить наиболее

близкие специализации в некие базовые группы, чаще всего встречающиеся на практике, а именно:

- телефонный оператор;
- секретарь приемной/администратор/ Секретарь на ресепшн;
- секретарь отдела;
- секретарь-референт;
- офис-менеджер/руководитель секретариата;
- личный помощник/персональный ассистент.

Оператор на телефоне.

Это, пожалуй, самая низкооплачиваемая, но наиболее востребованная позиция из всех офисных служб.

Существует масса других названий данной должности, например сотрудник, чаще сотрудница, для работы на телефоне, менеджер для ведения переговоров, диспетчер на телефоне и т. п.

Основная обязанность такого сотрудника является работа с входящими или исходящими звонками. Как правило, работа не связана с непосредственным обслуживанием посетителей или выполнением заданий руководства.

Основные предъявляемые требования:

- уверенное пользование компьютером и офисной техникой
- хорошие коммуникативные навыки, умение располагать к себе в ходе телефонной беседы
- способности к технике продаж по телефону

Типичные функции:

1. Прием звонков на русском и / или иностранных языках:

- звонки от клиентов и заказчиков организации;
- звонки сотрудникам организации с дальнейшей переадресацией;
- звонки от сотрудников организации, участвующих в производственных циклах.

2. Осуществление продаж по телефону при исходящих звонках, либо при входящих звонках от клиентов.

3. Передача по телефону справочной информации.

4. Отображение в специализированных программах организации результатов приема телефонных звонков:

- Запись информации о клиентах;
- Результаты продаж;
- Рекламные источники обращений звонков;
- и т.д.

Подобная должность существует обычно в крупных организациях или в организациях, ориентированных на большой

1. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования. – 5-е изд., перераб. – М.: Просвещение, 2017. – 53 с.
2. Астахова, Л. В. Документоведение как наука: эволюция, понятие, структура, место в системе наук // Делопроизводство. — 2017. — № 4. — С. 35–42. – Текст : непосредственный.
3. Документационное обеспечение управления образовательными системами: учебно-методическое пособие / сост. А. В. Ничагина. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2015. – 128 с– Текст : непосредственный.
4. Жакова, Л.Ю., Жаков, В.В. Документирование управленческой деятельности: Методические указания. - М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 86 с. – Текст : непосредственный.
5. Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления : учеб.-метод. пособие / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. — 178 с. – Текст : непосредственный.
6. Кожанова, Е. Н. Делопроизводственные ошибки секретарей // Секретарь-референт. — 2019. — № 7. — С. 27–32
7. Королева, Т. А. Документирование управленческой деятельности : учеб. пособие / Т. А. Королева. – СПб. : СПбГИКиТ, 2018. – 132 с. – Текст : непосредственный.
8. Ничагина А.В. Подготовка к делопроизводству на различных этапах образования // XIX Царскосельские чтения: материалы межвузовской науч. конф., 21–22 апреля 2015 г. / под общ. ред. проф. В.Н. Скворцова.– СПб: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2015.– Т. II. – С.71-74.
9. Организация деятельности совета директоров в организациях с государственным участием/ Поздняков К.К., Горохов А.А.// Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - 2016. - № 7 (17). - С. 265-271

10. Плешкевич, Е. А. Документоведение в контексте развития современной науки // Отечественные архивы. — 2015. — № 3. — С. 61-68.
11. Селихова, А. А., Михайлова, О. В. Особенности деловых взаимоотношений на международной арене и на государственной службе/ Институты и механизмы инновационного развития: Мировой опыт и Российская практика [Текст]: сборник научных статей 6-й Международной научно-практической конференции (20-21 октября 2016 г.), ред-кол.: Горохов А. А. (отв. ред.); Юго-Зап. Гос. Ун-т, ЗАО «Университетская книга», Курск: 2016 г. - С. 238-240 - Текст : непосредственный.
12. Справочник секретаря и офис-менеджера - 2015 - №01. - М.: МЦФЭР. — 100 с. - Текст : непосредственный.
13. Теньковская, Т. С. Документооборот при помощи программ //Инновационная наука. - 2016. - №. 6-2.
14. Федорянич, О.И. Правовые основы профессиональной деятельности для секретаря. - М.: Академия, 2014. — 208 с. - Текст : непосредственный.
15. Деловые и личные качества секретаря-референта. - URL: <http://fdlx.com/all/35433-delovye-i-lichnye-kachestva-sekretarya-referenta.html> (дата обращения 09.05.2020).
16. История делопроизводства в России. - URL: <http://www.kzn.ru/old/page12716.htm> (дата обращения 09.05.2020).
17. Какие должностные обязанности у секретаря-референта? - URL: http://sovetnik.consultant.ru/dolzhnostnye_instrukcii/kakie_dolzhnostnye_obyazannosti_u_sekretaryareferenta/ (дата обращения 09.05.2020).
18. Кузнецова И.В. Документирование управленческой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.- Электрон. текстовые данные.- Москва, Саратов: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.- 240 с.- URL: <http://www.iprbookshop.ru/59274.html> (дата обращения 09.05.2020).
19. Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Белоярского района «Средняя общеобразовательная школа с. Казым». - URL: http://www.kazimschool.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=467 (дата обращения 09.05.2020).
20. Обзор секретарских должностей. - URL: <http://www.kaus-sekretar.ru/consulting/articles/material/31/> (дата обращения 09.05.2020).
21. Пример резюме секретаря. - URL: http://obrazets-resume.ru/sekretar_primer_resume/ (дата обращения 09.05.2020).
22. Профессия секретарь. - URL: <http://enjoy-job.ru/professions/sekretar/> (дата обращения 09.05.2020).
23. Профессия "Секретарь". - URL: <http://edunews.ru/professii/obzor/s-lyudmi/sekretar.html> (дата обращения 09.05.2020).
24. Психологические качества секретаря. - URL: http://sekretar-eps.ru/?page_id=52 (дата обращения 09.05.2020).
25. Роль, место и функции секретаря руководителя в системе управления и характеристика его рабочего места. - URL: <http://www.managerlines.ru/linems-396-2.html> (дата обращения 09.05.2020).
26. Секретарь руководителя. - URL: <https://www.sekretariat.ru/article/210580-qqq-16-m7-sekretar-rukovoditelya> (дата обращения 09.05.2020).
27. Телефонный этикет секретаря: 5 правил общения с клиентами. - URL: <http://www.gd.ru/articles/3554-telefonnyu-etiket> (дата обращения 09.05.2020).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/162159>