

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/7698>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент организации

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. Организационное обеспечение секретарской деятельности 11

1.1 Технология ведения секретарской деятельности 11

1.2 Функции секретаря 20

Глава 2 Особенности технологии ведения секретарской деятельности компании 30

2.1 Функции секретаря по организационному обеспечению 30

2.2 Функции секретаря по документационному обеспечению деятельности руководителя 40

2.3 Направления совершенствования технологии ведения секретарской деятельности 44

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 55

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 58

ПРИЛОЖЕНИЯ.....62

Сортирует входящие документы на регистрируемые и нерегистрируемые, передает документы, не требующие регистрации, непосредственно специалистам фирмы.

Регистрирует поступившие документы.

Своевременно передает поступившие документы на рассмотрение руководителя (заместителя руководителя) фирмы.

Готовит поступившие документы для доклада руководителю.

В течение дня выполняет машинописные работы (набирает на компьютере тексты служебных документов), сверяет и распечатывает их.

По поручению руководителя (руководителя и специалистов) выполняет копировальные работы. Ведет контроль за сроками исполнения документов, находящихся на исполнении у специалистов. Информировывает руководителя о состоянии исполнительской дисциплины. По поручению сотрудников фирмы принимает и передает документы по факсимильной связи.

Ежедневно контролирует своевременную сдачу исполненных документов сотрудниками фирмы, раскладывает их в папки в соответствии с номенклатурой дел, контролирует наличие в них отметки о списании документов в дело, визы и подписи.

Принимает и передает по телефону информацию для руководителя фирмы и сотрудников; организует телефонные переговоры руководителя.

Обеспечивает сохранность документов. Ведет учет объема документов фирмы, ежеквартально готовит для руководства сводку о количестве документов. По указанию руководителя фирмы осуществляет подготовку совещаний, оформляет и обеспечивает хранение протоколов.

Если в фирме проводятся заседания нескольких видов, необходимо перечислить те из них, протоколирование которых входит в обязанности секретаря-референта. Если по роду деятельности организации возникает необходимость делать выписки из протоколов, должно быть отмечено, кому и в какие сроки секретарь-референт их предоставляет.

Выполняет указания и поручения руководителя фирмы по бронированию номеров в гостиницах, заказам авиа- и железнодорожных билетов, размещению партнеров (командированных).

Следит за исправным состоянием вычислительной и организационной техники, средств связи, установленных в приемной и кабинете руководителя. Обеспечивает руководителя и сотрудников справочниками, бланками, бумагой и канцелярскими принадлежностями. Организует их хранение, учет и рациональное использование. Заказывает пропуска для посетителей организации, отмечает время присутствия посетителей в здании.

Выполняет работы по подготовке дел фирмы к сдаче в архив, проводит их предархивную обработку,

составляет описи и акты на уничтожение документов.

Таблица 1 – Объем документооборота

Документы Количество документов

Поступившие 648

Отправленные 672

Внутренние 384

Итого 1704

Функция секретаря по без документ–ному обслуживанию работы руководителя состоит в выполнении следующих обязанностей:

- Помощь руководителю в планировании его рабочего дня.
- Ведение телефонных переговоров.
- Организация приема и обслуживание посетителей.
- Организация совещаний и протокольных мероприятий.
- Организация деловых поездок руководителя

При планировании рабочего дня секретарь фиксирует письменно лишь некоторые виды работ, например:

- предстоящие телефонные контакты;
- прием представителей сторонних организаций;
- переговоры, встречи в других организациях;
- совещания, заседания.

Фиксация данных мероприятий происходит на страницах настольного календаря. На определенный день месяца секретарь делает соответствующие записи. Ежедневно в 9ч. 30 мин. секретарь напоминает руководителю о его встречах и совещаниях на текущий день, а в 17.00 часов уточняет план его работы на следующий день. Также в настольный календарь секретарь заносит напоминание о работе, которую он должен выполнить к определенному сроку.

2.3 Направления совершенствования технологии ведения секретарской деятельности

Данному секретарю рекомендуется более точно изучить телефонный этикет.

Часто встречается заблуждение, что секретарь - низшая должность в компании. Однако порой первое и самое важное впечатление об организации складывается как раз во время общения с милой барышней, основным рабочим инструментом которой является телефонная трубка. Образ компании, возникающий из разговора с секретарем, напрямую зависит от того, насколько тот владеет приемами этикета. Ключевые составляющие телефонного имиджа компании - это традиционные фразы приветствия, передачи поручения и прощания. «Дежурными» вежливыми оборотами владеют практически все секретари, однако далеко не каждый знаком с тонкостями и нюансами, которыми полон телефонный этикет.

Телефонный этикет: универсальные правила общения с клиентами.

1. Оптимальная продолжительность телефонного разговора – не более пяти минут. После трех-четырех минут восприятие информации собеседником заметно снижается.

2. Недопустимо разговаривать сразу с несколькими людьми.

3. Громкость, тембр голоса, темп, ритм, паузы, дыхание – все эти составляющие влияют на впечатление от разговора. Быстрая речь утомляет, слишком медленная раздражает. Телефон усиливает недостатки речи (шепелявость или картавость приобретает более выраженный оттенок). При разговоре стоит улыбаться: это придаст голосу доброжелательную окраску.

4. Не нужно утомлять собеседника, подробно обсуждая детали сделки, договора и т. п. Можно впоследствии уточнить все это по электронной почте или подготовить конкретные вопросы для последующих переговоров.

5. По правилам телефонного этикета завершать разговор должен тот, кто его начал. Если это беседа с руководителем, конечно, инициатива исходит от него. Если разговор затягивается, можно воспользоваться фразами: «У меня на такое-то время назначена встреча. Сожалею, что вынужден закончить разговор» или «Полагаю, можно подвести некоторые итоги».

Рассмотрим более подробно.

Существует интересная закономерность человеческой психологии: плохими впечатлениями человек делится охотней и с большим количеством людей, чем приятными событиями. Соответственно, нужно уметь

произвести положительное впечатление, в противном случае непрофессионализм и грубость не пойдут на пользу имиджу Вашей компании.

При телефонном разговоре отсутствует визуальный контакт, поэтому определяющее значение играет речь. В первую очередь, такие ее характеристики как интонация, продолжительность и уместность пауз, темп речи и прочие. Как подтверждают психологические исследования, итог беседы на 90% определяет не то, о «чем» говорить, а то «как» говорится.

Не правда ли, что с энергичным, уверенным в своих словах собеседником разговаривать гораздо интересней и приятней, нежели с вялым и безразличным? Каждый желает ощутить в диалоге свою значимость и живой интерес к собственной персоне. Стоит ли лишать потенциального клиента этого удовольствия? Нет, это невыгодно! Здесь должно срабатывать одно простое правило, которое значительно облегчит Вам работу: «разговаривай с другими так, как хочешь, чтобы они разговаривали с тобой».

Голос является прямым индикатором настроения, поэтому важно контролировать свои эмоции. Ни в коем случае нельзя показывать собеседнику усталость, плохое настроение или раздражение. Интонацию голоса определяет даже поза, в которой находится говорящий. Если вы ведете разговор, между прочим, отвлекаясь на посторонние дела или размышляя о чем-то своем, будьте уверены, собеседник это обязательно почувствует.

Основные постулаты телефонного этикета.

Если первое лицо компании — это ее директор, то первым голосом закономерно может считаться секретарь. Исключительная вежливость, приятный голос, хорошие манеры — вот основа секретарского этикета, который в конечном итоге определяет телефонный имидж всей компании.

Разговорная речь, как и проявление бурных эмоций в бизнесе не должны иметь места. Выработать необходимые правила коммуникации помогают специализированные тренинги и семинары, где можно научиться говорить на языке делового этикета. Грубое высказывание или резкая интонация понятны каждому, но подчеркнуто вежливый ответ, как например, «Будьте добры, перезвоните, пожалуйста, во второй половине дня. Генеральный директор на совещании» будут восприняты совсем иначе. Такой ответ свидетельствует о том, что в вашей компании с должным уважением относятся к каждому клиенту. Именно таковой и должна быть репутация уважаемой компании.

Иногда секретари допускают такую грубую ошибку — меняют тон голоса, узнав о целях, с которыми звонит клиент. Например, когда клиент сообщает о своем решении отказаться от сделки. Безусловно, это неправильно. Ведь ситуация еще может кардинально измениться в пользу вашей компании, да и сотрудничество, даже прекратившись, со временем может возобновиться, причем, возможно, в еще более крупных масштабах. При деловом общении по телефону важно помнить о лаконичности, четкости и ясности. Разговор должен заканчивать тот, кто его начал. Если разговор был прерван по техническим причинам, то перезвонить должен инициатор телефонного разговора.

Если человек, с которым вам приходится разговаривать по телефону, настроен агрессивно, не отвечайте ему тем же. Сохраняйте самообладание, если для вас это сложно — используйте приемы саморегуляции, постарайтесь понять вашего оппонента, предложите варианты конструктивного решения.

Если же инициатором звонка являетесь вы сами, обязательно поинтересуйтесь, может ли ваш собеседник уделить время для разговора. Если же нет, договоритесь о времени, когда телефонный разговор будет удобен для обеих сторон. При соединении с нужным вам человеком не забывайте представляться и называть цель своего звонка. Никогда не демонстрируйте своего возможного раздражения, даже если на то есть, как вам кажется, объективные причины.

Возможные ошибки, которых стоит избегать

1. Не стоит просить прощения у собеседника за то, что заняли его время

Это правило касается и проведения встреч. Если вы склонны считать, что оторвали собеседника от важных дел или заняли его ценное время, не стоит говорить ему об этом. Фраза: «Извините, наша беседа затянулась, я, наверное, отнял ваше время», будет поводом для таких невыгодных вам размышлений, как:

- вам не хватает уверенности в себе, а значит, стоит ли такому человеку доверять, если он сам в себе не уверен?;

- время потраченное на беседу с вами попросту того не стоит;

- вы сами не цените свое время;

- вы ощущаете себя виноватым, а значит, вами в случае необходимости можно манипулировать.

Вы сами вынуждаете своего собеседника насторожиться, и как будто просите его относиться к вашему звонку как к несерьезному, всего лишь отвлечению от более важных дел. Зачем самому себе усложнять работу? Вы словно говорите: «Я вас потревожил, отвлек от основной работы, и теперь буду надоедать

своими вопросами».

Вместо извинений будет правильным поблагодарить собеседника

Например, «Спасибо, что нашли возможность со мной встретиться (переговорить)». Или «Я понимаю вашу занятость, спасибо за то, что нашли возможность пересмотреть свой график».

Такие фразы могут быть абсолютно разными, главное — показать, что вы цените своего клиента и его время, но не ставите себя в позицию «виноватого просителя».

2. Избегайте еще одной грубой ошибки: не допускайте выражений, навязывающих определенные условия вашему клиенту

К таковым относятся фразы, начинающиеся со слов: «Вы должны...». Важно помнить, что звонящий человек ничего и никому не должен, поэтому необходимо аккуратно строить высказывания: «Лучше всего сделать таким образом...» или «Вероятно, имеет смысл попробовать...». Самое главное — в любой ситуации, прежде всего, сосредоточиться на просьбе клиента и приложить все усилия, чтобы удовлетворить ее. И только, если это не представляется возможным, тактично и вежливо отказать.

3. Постарайтесь не употреблять в разговоре речевых оборотов с не и нет: «Я не знаю», «Я не уверен» и подобных фраз

Такие выражения существенным образом усложняют взаимоотношения и могут лишить вашу компанию доверия. Кроме того, это прямой показатель непрофессионализма человека, ведущего разговор.

Если вы действительно не уверены и нуждаетесь в чьей-то помощи, извинитесь перед собеседником и попросите разрешения прояснить этот вопрос. Естественно, отрицания в разговоре исключить невозможно.

Поэтому, чтобы с самого начала диалога не зайти в тупик, необходимо внимательно следить за каждым произнесенным словом и стараться или найти компромисс, или заканчивать свои реплики позитивно.

Например: «К сожалению, в ближайшие два часа Вам не удастся побеседовать с генеральным директором, у него совещание. Но я обязательно передам ему Вашу информацию».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: федер.закон от 30 дек.2001 г. № 197-ФЗ – М.: ОТиСС, 2013. – 203 с.
2. Федеральный закон РФ от 22 октября 2004г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»././ Российская газета. – 2004.- С.4.
3. Безменова И.К. Секретарь и руководитель: эффективное взаимодействие // Секретарское дело. – № 5. – 2008. С. 32 – 35.
4. Бобылева М.П. На пути к информационному менеджменту // Делопроизводство. – 2009. -№1. С. 52-57
5. Бондырева Т.Н. Секретарское дело. - М. 1989 г.
6. Глухов В.В. Менеджмент. Учебник для вузов. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 608 с.
7. Денисова И.В. Стиль секретаря – важная часть его имиджа // Секретарское дело. – № 5. – 2009. С. 17 – 29.
8. Демушкин А.С. Правильное написание наименований федеральных органов исполнительной власти // Секретарское дело. – № 6. – 2007. С. 79 – 85
9. Зверева Н.А. Номенклатура дел организации // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2006. – № 1. С. 42 – 51.
10. Иритикова В.С. Пример положения о современной службе делопроизводства // Делопроизводство и документооборот на предприятии – 2011. – № 7. С. 33-37.
11. Кузнецов И.Н. Секретарское дело: Главные правила делового общения. Учебное пособие. – М.: Аст, 2005. – 480 с.
12. Кузнецов И.Н. Секретарь-референт: Учебно-практическое пособие. – М.: «Дашков и К», 2004. – 560с.
13. Кузнецов С.Л. Автоматизация делопроизводства. Первый этап. // Делопроизводство. - 2011. - №1. С. 53-56.
14. Кузнецов С.Л. Автоматизированный контроль исполнения – важное условие успешной работы офиса // Секретарское дело. - 2011. - №1. С. 23
15. Кузнецов С.Л. Прием и передача документов в автоматизированных системах // Секретарское дело. - 2010. - №3. С. 35-37.
16. Кузнецов С.Л. Проблема выбора программного обеспечения для комплексной автоматизации работы офиса // Секретарское дело. - 2010. - №4. С. 13-15. 17. Ларин М.В. Рациональная организация рабочего времени секретаря // Секретарское дело. – № 3. – 2009. С. 40 – 44
17. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. 5-е изд., исправленное и дополненное. – М.: ЗАО «Бизнес-школа

«Интел-Синтез», 2002. – 334 с.

18. Ленкевич Л.А. Делопроизводство. - М.: Академия, 2009. - 256 с.

19. . Максимович Г.Ю., Андреев А.М. Новые возможности автоматизации делопроизводства // Секретарское дело. - 2009. - №4.С. 21-22.

20. Максимович Г.Ю., Берестова В.П. Как создать информационную документальную систему // Секретарское дело. - 2010. - №1. С. 31-32.

21. Мурнина И.В. Современная функция секретаря // Секретарское дело. - № 2. - 2008. С. 42 – 49

22. Молочков В.П. Компьютер для секретаря и офис-менеджера. Самоучитель. — СПб: Питер, 2006. — 304 с.

23. Организация работы с документами: Учебник для вузов / Под ред. В.А. Кудряева. - М., 2001.

24. Орлова М.А. Секретарь сегодня, кто он? // Секретарское дело. - № 3. - 2008. С. 15 – 21.

25. Орлова М.А. Секретарь в структуре организации // Секретарское дело. - № 4. - 2008. С. 21 – 26

26. Секретарское дело: образцы документов, организация и технология работы / Под общ. ред. М. Корнеева. - М: Проспект, 2005. - 608 с.

27. Секретарское дело. Кузнецова Т.В. Серова Г.А. Андреева В.И. Литвинцева Н.А. М. 1996 г.

28. Стенюков М.В. Секретарское дело. Практическое пособие. - М.: «Книга сервис», 2003. - 224 с.

29. Стенюков М.В. Справочник секретаря. - М. 1999 г.

30. Теория и практика секретарской деятельности. Учебное пособие для вузов. Гойхман О.Я. Гордиенко Т.В. Надеина Т.М. - М. 1999 г.

31. Федорянич О.И. Правовые основы профессиональной деятельности для секретаря. - М.: Академия, 2014. — 208 с.

32. Хандадашева А.Н. Компьютер и другая оргтехника для секретаря- референта. Учебное пособие. - Ростов-н/Д.: «Феникс», 2003. - 384 с.

33. Шарипова Р.А. Первичный анализ документационного обеспечения 65 управления промышленного предприятия //Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2011. - №3. С. 23-17.

34. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. Учебник для студ. учреждений нач. проф. образования. — 2-е изд., стер. — М.: Академия, 2013. — 176 с.

35. Щетинина А.В. Разработка должностной инструкции // Кадровая служба и управлением персоналом предприятием. - 2011. - № 4. С. 35-37.

36. Щур Д.А. Эргономика рабочих мест: требования законодательства // Кадровый менеджмент. - 2013. - №1. С. 21-24

37. Деловые и личные качества секретаря-референта. - <http://nsc-prof.com/delovye-i-lichnye-kachestva-sekretarya-referenta.html>

38. Деловые и личные качества секретаря-референта. - <http://fdlx.com/all/35433-delovye-i-lichnye-kachestva-sekretarya-referenta.html>

39. История делопроизводства в России. - <http://www.kzn.ru/old/page12716.htm>

40. Какие должностные обязанности у секретаря-референта? -

http://sovetnik.consultant.ru/dolzhnostnye_instrukcii/kakie_dolzhnostnye_obyazannosti_u_sekretaryareferenta/

41. Обзор секретарских должностей. - <http://www.kaus-sekretar.ru/consulting/articles/material/31/>

42. Организационные функции секретаря. -

http://studbooks.net/1523523/menedzhment/organizatsionnye_funktsii_sekretarya

43. Пример резюме секретаря. - http://obrazets-resume.ru/sekretar_primer_resume/

44. Профессия секретарь. - <http://enjoy-job.ru/professions/sekretar/>

45. Профессия "Секретарь". - <http://edunews.ru/professii/obzor/s-lyudmi/sekretar.html>

46. Психологические качества секретаря. - http://sekretar-eps.ru/?page_id=52

47. Телефонный этикет секретаря: 5 правил общения с клиентами. - <http://www.gd.ru/articles/3554-telefonnyy-etiket>

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/7698>