

Тема 6. Організація взаємодії керівника і секретаря

План

1. Роль секретаря у діяльності керівника. Вимоги до секретаря
2. Робота секретаря з документами, які надходять керівнику
3. Організація прийому відвідувачів
4. Участь секретаря у підготовці та проведенні нарад
5. Організація зв'язку та робочого часу керівника
6. Підтримання ділових контактів керівника

1. Роль секретаря у діяльності керівника. Вимоги до секретаря

Ефективність і культура обслуговування керівника значною мірою визначаються якістю праці секретаря...

Умовно - два типи секретарської діяльності:

- здійснення повністю або значною мірою діловодного обслуговування апарату управління або великого підрозділу і виконання при цьому функцій секретаря керівника;
- виконання функцій тільки секретаря керівника.

Європейська асоціація професійних секретарів так визначає їхню основну роль:

- знати сутність діяльності свого керівника, вміти значну частину його роботи брати на себе.

Перед секретарем керівника поставлено такі завдання: (1)

- всебічне сприяння економії робочого часу керівника, полегшення його праці;
- вивільнення керівника від виконання нетворчих, рутинних операцій;
- поліпшення інформаційного забезпечення керівника;

Перед секретарем керівника поставлено такі завдання: (2)

- створення умов, що сприяли б високопродуктивній і ефективній праці керівника;
- підвищення професійно-ділової кваліфікації та авторитету керівника і очолюваних ним колективів.

Основні функції секретаря: (1)

- робота з документами;
- контроль за станом робочого місця керівника;
- організація зв'язку керівника;
- організація приймання відвідувачів;
- участь у підготовці і проведенні нарад;
- організація робочого часу керівника;

Основні функції секретаря: (2)

- підготовка і оформлення відряджень керівника;
- оперативне довідково-інформаційне обслуговування керівника;
- виконання особистих доручень керівника;
- підтримування робочих контактів з підлеглими;
- дії в екстрених випадках.

При виборі працівника на посаду *секретаря* рекомендується враховувати такі *вимоги*: (1)

- ***Наявність професійних умінь і навичок***
- ***Досвід організаційної роботи***
- ***Бажання працювати і відповідні здібності, почуття відповідальності***

При виборі працівника на посаду *секретаря* рекомендується враховувати такі *вимоги*: (2)

- ***Самостійність, ініціатива***
- ***Точність, акуратність, пунктуальність, ретельність***
- ***Комунікабельність***
- ***Уміння поводити себе з людьми***

Секретар-референт повинен знати: *(1)*

- - правові основи управління (конституційне, адміністративне, правове право);
- - основи менеджменту;
- - основи наукової організації управлінської праці (нормативно-методичні документи по організації та інформаційно-документаційному забезпеченню управлінської діяльності, нормативи часу на окремі види робіт);

Секретар-референт повинен знати:

(2)

- - обчислювальну та організаційну техніку;
- - психологію ділового спілкування;
- - основи етики та естетики;
- - діловодство;
- - архівну справу.

2. Робота секретаря з документами, які надходять керівнику

участь секретаря у створенні документів —
один із найефективніших шляхів надання
допомоги керівнику ...

При роботі з документами секретар може надати допомогу керівнику:

- вибором документів, з яких рішення може бути прийнято в апараті управління без участі керівника
- вибором матеріалів, які можуть допомогти керівнику правильно оцінити ситуацію і прийняти необхідне рішення
- вибором і передаванням керівнику документів, які потребують невідкладного прийняття рішень

3. Організація прийому відвідувачів

Умовно є три групи осіб, з якими керівник підтримує постійні ділові контакти:

- співробітники підприємства;
- представники інших підприємств;
- громадяни, яких керівник приймає з питань, що належать до компетенції очолюваної ним організації.

!!!

- Загальна вимога до секретаря під час приймання відвідувачів полягає в тому, щоб частину осіб, які прийшли до керівника, направляти до інших працівників. При цьому, безумовно, не повинні страждати інтереси справи і дотримуватись права громадян.

!!!

- Ні за яких обставин секретар не повинен направляти осіб, що прибули, до керівника без попереднього його повідомлення. Представляючи відвідувача, секретар чітко називає його прізвище, посаду, організацію. Ні за яких умов відвідувач не повинен заходити у кабінет керівника без доповіді секретаря.

4. Участь секретаря у підготовці та проведенні нарад

- Вітчизняна практика свідчить про те, що активна і участь секретаря у підготовці і проведенні наради є скоріше винятком, ніж правилом.

Основна мета секретаря при підготовці і проведенні нарад:

- сприяти скороченню витрат робочого часу керівника, зразковій організації наради і тим самим задоволенню вимог її учасників, підвищенню авторитету керівника, оперативній і ефективній реалізації прийнятих на нараді рішень

Для досягнення цієї мети керівник повинен вимагати, а секретар бути готовим виконати такі операції: (1)

- скласти згідно з інформацією, що надійшла від керівника, список учасників наради і повідомити їх про місце, час (початок і закінчення), порядок денний, доповідачів і регламент наради;
- здійснювати контроль за підготовкою і забезпеченням запрошених необхідними матеріалами (тезами, проспектами) і канцприладдями;
- зареєструвати тих, хто прибув на нараду, і керувати цією роботою; доповідати керівнику перед початком наради про чисельність тих, хто прибув, і про наявність доповідачів;

Для досягнення цієї мети керівник повинен вимагати, а секретар бути готовим виконати такі операції: (2)

- підібрати для керівника матеріали, необхідні для проведення наради (список присутніх, регламент, назви і адреси організацій та ін.);
- підготувати ілюстративний матеріал згідно з представленою керівником інформацією (графіки, схеми, таблиці тощо);
- вести протокол наради;

Для досягнення цієї мети керівник повинен вимагати, а секретар бути готовим виконати такі операції: (3)

- виконувати по ходу наради оперативні вказівки керівника;
- оформити протокол або стенограму, розмножити їх, розіслати матеріали наради;
- встановити контроль за виконанням прийнятих рішень і інформувати про це керівника.

5. Організація зв'язку та робочого часу керівника

- Витрати часу керівника на телефонні переговори становлять 6 % його робочого часу



-
- Секретар повинен бути добре поінформований, хто, коли і з яких питань може бути з'єднаний з керівником. Тактовна відмова розмови з керівником — необхідне вміння секретаря.
 - Друге завдання секретаря — аналіз одержаної по телефону інформації з метою визначення тієї, яка негайно повинна бути передана керівнику у вигляді записки, нагадування тощо

Секретар повинен

- нагадати керівнику про призначені зустрічі, переговори, участь у різних заходах і вживати заходів щодо кращої їх організації;
- чітко дотримуватись встановленого графіку роботи керівника;
- не допускати втрат часу керівника (керівник не повинен чекати співробітника, абонента, документи, машину та ін.);
- з повагою ставитись до праці керівника (звертатись до нього слід лише тоді, коли ніхто інший вирішити проблему, що виникла, не може).

6. Підтримання ділових контактів керівника

- вести облік організацій і осіб, з якими керівник підтримує активні відносини;
- мати необхідну інформацію про деякі організації і осіб (назву, адресу, нагороди, пам'ятні дати, прізвища, посади, звання, ювілейні дати та ін.);
- оформляти і представляти керівнику тексти вітальних адрес, телеграм і листів;
- інформувати керівника про зміни в діяльності організацій і статусі окремих осіб (просування за службою, нагородження, обрання народним депутатом та ін.)