

Организация управленческого труда.

Лекция 2.

**ТЕМА: «ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА
СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА
В СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Вопросы для обсуждения.

1. Требования к личности секретаря-референта.
2. Обязанности секретаря-референта в рамках должностной инструкции и вне их:
 - 2.1. Перечень должностных обязанностей секретаря-референта
 - 2.2. Прием посетителей
 - 2.3. Памятка секретарю
 - 2.4. Особенности выполнения заданий руководителя
 - 2.5. Особенности организации командировок
 - 2.6. Дополнительные требования к секретарю-референту

Организация управленческого труда включает в себя:

Совокупность элементов, находящихся в определенной связи друг с другом и образующих единое целое:

- разделение и кооперация управленческого труда в рамках управляющей системы в целом и каждого ее звена;
- подбор и расстановка управленческих кадров;
- обеспечение требуемого квалифицированного уровня работников в соответствии с возложенными на них должностными обязанностями;
- организация процессов труда; организация и оснащение рабочих мест;
- создание благоприятных условий труда; нормирование управленческого труда.

Вопрос 1. Требования к личности секретаря-референта.

Референт - от лат. *«refero»* - излагаю, должностное лицо, являющееся докладчиком, консультантом по определенным вопросам.

Личные качества секретаря.

- Коммуникабельность (общительность, контактность).
- Доброжелательность.
- Высокий уровень интеллекта (как обыкновенного, так и эмоционального или социального).
- Высокий уровень культуры.

- **Такт (дипломатичность).**
- **Хорошая память.**
- **Терпение**
- **Терпимость (толерантность).**
- **Организованность, исполнительность.**
- **Самоэффективность**

Самоэффективность. (В первую очередь нужно обратить внимание на самоэффективность во взаимодействии с самим собой.)

Самоэффективность включает в себя такие элементы как:

- самоорганизация



самомотивация



техническая эффективность

Профессиональные знания и навыки.

- способности к аналитической деятельности,
- уметь самостоятельно принимать правильные решения,
- знание делового этикета
- умение ставить и решать проблемы.
- умение работать с клиентами.
- умение экономить средства организации.
- умение убеждать.
- умение организовать свое рабочее место.
- готовность работать в экстремальных ситуациях.

2. Обязанности секретаря-референта в рамках должностной инструкции и вне их:

2.1. Перечень должностных обязанностей секретаря-референта.

1. Работа с корреспонденцией.
2. Работа с документацией
3. Работа с приемно-передающими устройствами
4. Контроль за сроками исполнения поручений

5. Организация проведения телефонных переговоров для руководителя
6. Подготовка совещаний и собраний
7. Печать документов
8. Организация приема посетителей
9. Работа с номенклатурой дел
10. Обеспечение рабочего места руководителя необходимыми средствами организационной техники

2.2. Прием посетителей

- Приемная – лицо организации.
- Секретарь первым идет на контакт с посетителем.
- В первые 20 секунд у посетителя активно формируется первое впечатление о секретаре, и происходит это подсознательно.
- Многие элементы вербального и невербального поведения при встрече определяются деловым этикетом.

процесс приема посетителей можно
представить в следующем виде:

- подготовительная работа;
- общение с посетителем по его прибытии;
- проводы посетителя.

2.3. Памятка секретарю.

- отложите все дела, как только увидите, что посетитель вошел в приемную, поприветствуйте его: *«Добрый день! Чем могу быть полезна? Представьтесь, пожалуйста. Назначена ли Вам встреча?»*;
- установите цель посещения;
- определите, сможет ли этот вопрос решить кто-либо из заместителей руководителя или другие сотрудники фирмы.
- предупредите руководителя о посетителе, если вопрос можно решить только с ним;

- будьте радушной и гостеприимной.
- имейте под рукой список телефонов сотрудников охраны, если вдруг ситуация с посетителем обострится;
- будьте внимательны и наблюдательны.
- не оставляйте включенным компьютер с повернутым к посетителю монитором, если вдруг вам нужно выйти;
- не оставляйте на рабочем столе документы, доступные посетителям

Регистрируйте посещения в специальном журнале!

2.4. Особенности выполнения заданий руководителя

- Используйте свои встречи с руководителем для того, чтобы определить задачи – ваши и вашего шефа. Какую работу следует выполнить в данный момент, что надо сделать в первую очередь?
- Всегда просите вашего руководителя четко установить крайний срок выполнения задания.
- Срок должен быть точно определен - слово «срочно» не говорит нам о многом.

- Насколько срочное задание действительно является таковым? Его надо выполнить в ближайшее время? Сию минуту? К концу рабочего дня?
- Не соглашайтесь выполнять работу в установленный шефом срок, если вы заранее знаете, что это сделать невозможно.
- Ничего так не разочаровывает руководителя, как работа, не выполненная вовремя. Лучше сразу сообщить о том, что установленный срок нереален, тогда можно построить альтернативный план.

Чтобы избежать ошибки, вам следует...

- составить список заданий, перечислив их не по степени важности, а по своему усмотрению.
- дополняйте свой список заданий в течение дня по мере увеличения объема работы;
- определите первоочередные задачи и, где это возможно, установите сроки выполнения работы;
- следите за количеством. Скажите «нет», когда вы чувствуете, что заданий слишком много и вы не сможете выполнить очередное ИЗ НИХ

2.5. Особенности организации командировок

- достать железнодорожное или авиа расписание,
- согласовать время отъезда и вид транспорта,
- заказать билеты, номер в гостинице,
- оформить финансовые документы и приготовить все, что может понадобиться в поездке
- иметь в наличии три одинаковые карточки (для себя, для семьи и для офиса), на которых записаны названия гостиниц, где будет останавливаться руководитель, номера рейсов и фамилии людей, с которыми у него назначены встречи.
- подготовить финансовый отчет о командировке и передать в бухгалтерию.

2.6. Дополнительные требования к секретарю-референту.

- В текущих делах проявлять четкость.
- Вся информация должна соответствовать действительности.
- Отношения с персоналом организации всех уровней должны быть равными.
- Избегать сплетен и разговоров о «личном».
- В приемной должна быть ровная, дружеская атмосфера.