

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ СЕКРЕТАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Міждисциплінарна курсова робота

студентки 4 курсу групи ДІД-41

Галузі знань 02 Культура і мистецтво

Спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна, та архівна справа»

Швайко С.О.

Керівник ст. викладач, к.е.н. Патряк О.Т.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3	
РОЗДІЛ 1. РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ		
1.1. Поняття секретарської роботи і види секретарів.....	6	
1.2. Професійні та особистісні якості секретаря.....	10	
1.3. Роль секретаря в структурі документаційного забезпечення управління організацією.....	13	
РОЗДІЛ 2. РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ ТА АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ		
2.1. Основні принципи ведення діловодства.....	18	
2.2. Організація роботи з документами.....	20	
2.3. Сучасні інформаційні технології в секретарській діяльності та їх використання в роботі.....	23	
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЯ ПО РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ.....		29
ВИСНОВКИ.....	34	
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	47	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному світі, з огляду на постійно мінливі соціально-економічні умови і динамічний темп життя, роль та функції секретаря сильно змінилися.

Сам термін «секретар», як зазначається в спеціалізованій літературі, складний і неоднозначний. Він має градацію від технічного секретаря до секретаря-референта - помічника керівника і вченого секретаря наукових рад. Отже, звідси такі різні вимоги до професійної підготовки даних фахівців. Але у всіх випадках робота секретаря вимагає організації, а так як вона пов'язана з документуванням, оформленням документів і їх обробкою, сьогодні повсюдно в роботі секретаря використовуються автоматизовані технології. Їх застосування підвищує вимоги до професійних знань та вмінь секретаря.

У сучасних словниках «секретар» визначається як «особа, яка здійснює ділове листування окремої особи або установи, а також курує діловодством».

На сьогоднішній день жодна установа, жодна комерційна організація, державне підприємство або невелика фірма не зможе існувати без секретаря, що виконує організаційно-розпорядчу роботу. У сучасному професійному світі успішність управлінської діяльності багато в чому залежить від якості і ефективності інформаційного та документного обслуговування секретаря. також слід відзначити, що секретар - це «права» рука директора, без якого він не зможе ефективно керувати всім робочим процесом на підприємстві або фірмі. Секретар ХХІ століття - це обличчя фірми, яке завжди підтримає на високому рівні авторитет керівника і компанії в цілому.

Праця секретаря досить різноманітна, надзвичайно складна та цікава. Вона формується з різноманітних творчих, логічних і технічних операцій, які постійно трансформуються і адаптуються під умови, які диктує сучасний професійний світ. Все вищесказане визначило актуальність мого дослідження.

Сучасні підприємства, організації і заклади неможливо собі уявити без секретаря-референта. Спеціалісти цієї професії активно допомагають керівникам різних рангів якісно і організовано вирішувати поставлені перед ними завдання. Кваліфікований секретар-референт повинен проявити свої ділові, організаторські і комунікативні якості. Поєднання розумової праці з організаторськими вміннями роблять цю професію особливо цікавою, її відносять до найбільш перспективних професій нового типу, в яких основою кваліфікації є високий рівень загальної і спеціальної освіти, що зумовлює актуальність обраної теми

Секретарська діяльність на сьогоднішній день є поширеною темою для вивчення. Найбільш загальні питання діяльності секретаря, яка включає в себе питання правового регулювання в роботі даної сфери, рівня комунікаційної та інформаційної культури.

Науково-методична база роботи: дану тему у своїй науковій діяльності розглядали науковці Кузнєцова Т.В., Конькова О.Ю., Дьомін Ю.М., Веселов П.В., Барсуков М.И., Литвинцева Н.А., Матвєєва Г.В.. Існуюча науковометодична база стала основою для проведення даного дослідження.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та виявленні методів сучасних технологій секретарської діяльності, наявна практика та іноземні наукові джерела.

Відповідно до поставленої мети були визначені **основні завдання**:

- визначити поняття секретарської роботи і види секретарів;
- дослідити професійні та особистісні якості секретаря;
- зазначити роль секретаря в структурі документаційного забезпечення управління організацією;
- розглянути основні принципи ведення діловодства;
- охарактеризувати організація роботи з документами;
- описати сучасні інформаційні технології в секретарській діяльності та їх використання в роботі;
- здійснити рекомендації по раціоналізації діяльні секретаря.

Об'єктом дослідження є сучасні технології секретарської діяльності.

Предметом дослідження професійна діяльність та сучасні технології секретарської роботи.

Методи дослідження. Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань дослідження використовувалися такі методи:

1. Теоретичні (метод сходження від абстрактного до конкретного).

2. Емпіричні:

- метод порівняння (використовується для повного уявлення видів секретарської роботи на практиці);

- метод спостереження (використовується для визначення вмісту діяльності секретаря в організації).

3. Теоретико-емпіричні:

- метод аналізу і синтезу (використовується при розгляді технології роботи з документами, розробці рекомендацій щодо вдосконалення секретарської діяльності);

- аналіз документів, контент-аналіз (використовується при вивченні літератури по темі дослідження, вивченні документації, регламентує діяльність секретаря систему управлінської документації, потоків документації).

Структура та обсяг курсової роботи. Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (24 найменування). Загальний обсяг роботи становить 39 сторінок.

РОЗДІЛ 1. РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

1.1. Поняття секретарської роботи і види секретарів

Від теоретичної і практичної підготовки секретаря залежить ефективність і якість роботи всього управлінського сектора організації або фірми. Тому останнім часом так багато уваги приділяється професійній підготовці та перепідготовці секретаря.

Т.В. Кузнєцова визначає поняття «секретар» як досить складне, яке має багато градацій - від секретаря-помічника керівника, секретаря-референта, вченого секретаря, секретаря структурного підрозділу до технічного секретаря[11, с. 8].

В етимологічному словнику української мови зазначено, що слово «Секретар» запозичене в XVI в. - ймовірно, через польське посередництво - з латинської мови, де *secretarius* - «учасник таємних нарад» (лат. *Secreto* - окремо, особливо, таємно)

На сьогоднішній день найбільш повно поняття «секретар» розкривається в словнику іноземних слів. «Секретар» (від середньовічного лат. *Secretarius*, спочатку - довірена особа) - 1) обраний або призначений керівник громадської організації або державної установи; 2) ранг державного службовця (напр. Дипломата); 3) особа, яка здійснює протокол зборів, засідання; 4) працівник, провідний діловодство, переписку будь-якої особи, організації, установи » [2].

В Україні посада секретаря вперше виникла в XVII столітті. І, спочатку, як посаду особистого секретаря Імператора Російського. Приблизно в першій чверті XVIII в. секретар поступово стає обов'язковим посадовим особою установи. У наявних законодавчих актах цього періоду описані службові обов'язки секретаря і окреслена сфера його діяльності.

Дуже цікаве визначення поняттю «сучасний секретар» дав Міжнародний професійний клуб секретарів (*Professional Secretaries International*). На погляд клубу, «сучасний секретар - це ініціативний і розсудливий помічник керівника, що володіє всіма професійними навичками, необхідними для роботи в офісі,

приймає рішення в межах своєї компетенції і при необхідності бере керування на себе». У цьому визначенні поєднуються актуальність професії і загальні вимоги до фахівця.

Варто відзначити, що повністю змінилося традиційне ставлення до секретаря як технічного виконавця при керівництві. Тепер це співробітник зі спеціальним професійною освітою, високим IQ, який без зайвих проблем вміє знаходити підхід до будь-якої людини (будь то колега по роботі або клієнту організації). Сучасні секретарі добре розбираються в інформаційних технологіях, психології, вільно володіють іноземними мовами.

Багато секретарських посад відсутні в кваліфікаційних документах. Це пояснюється тим, що на практиці в даній діяльності існують різні види робіт, наприклад документальне забезпечення управління та бездокументарній обслуговування управлінських процесів [13].

Єдиний довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників який призначений для тарифікації робіт і присвоєння тарифних розрядів, включає в себенаступний перелік посад, які починаються зі слова «Секретар»:

- Секретар керівника;
- Секретар навчальної частини;
- Секретар-друкарка;
- Секретар-стенографістка.

Однією з важливих функціональних обов'язків секретаря керівника є організаційно-технічне забезпечення адміністративно розпорядницької діяльності керівника підприємства. Так само він контролює всі етапи проходження документації в компанії. Відповідно, контролює підрозділу компанії на своєчасне розгляд та надання документів, які надходять на виконання від керівника компанії. Але значний обсяг робочого часу у даного виду секретаря займає організація робочого часу свого безпосереднього керівника і виконання його доручень.

Функції секретаря навчальної частини відрізняються тим, що він працює в певній сфері - сфері освіти. Тому все діловодство, яке веде секретар даної

категорії, пов'язано зі специфікою освітнього закладу. Секретар навчальної частини тісно працює з керівником освітнього закладу (його заступниками), педагогічними працівниками, керівниками структурних підрозділів, а також з учнями даного закладу.

Професійні функції секретаря-друкарки багато в чому схожі з функціями секретаря керівника. Відмінною особливістю може служити великий обсяг роботи з технічними засобами підприємства. Секретар-друкарка безпосередньо готує документи для тиражування на розмножувальній техніці, а також копіює документи на персональному ксероксі.

Секретар-стенографістка, крім уже звичних загальних функцій, які закріплені за секретарем, в основному виконує технічні функції щодо забезпечення і обслуговування роботи керівника підприємства або його структурних підрозділів.

Можна відзначити, що перераховані професійні та посадові вміння вимагають від секретаря якостей, які забезпечували б чіткі і гармонійні відносини з керівництвом, колегами по роботі, партнерами і замовниками будь-якої комерційної організації.

В наш час, коли свої умови на ринку диктують різні форми малого і середнього бізнесу, попитом користуються секретарі-референти, які не включені до Єдиного кваліфікаційного довідника посад керівників, фахівців та інших службовців [18].

Референт (від лат. Referens - відносить, що зіставляє) – похідне від слова реферат, визначається як посадова особа, яка є доповідачем, консультантом з певних питаннях. Референт доповідає керівнику певний матеріал, попередньо його вивчивши і коротко виклавши. Таким чином, якщо секретар керівника тільки доповідає отримані документи, їх систематизуючи і підбираючи необхідні додаткові документи, то секретар-референт переглядає періодичні видання та Інтернет, вибираючи інформацію, яка може знадобитися керівнику, і повідомляє про неї в реферованій формі. На нього падає обов'язок підбирати матеріали до доповіді або виступу керівника, продумувати і пропонувати

можливий план виступу керівника, складати варіанти текстів документів, повідомлень і доповідей. Звідси значно вищі вимоги до претендента на посаду секретаря-референта. Безумовно, це завжди фахівець, який отримав вищу освіту. У певних випадках від нього вимагається освіту, профільне напрямку діяльності керівника.

Діяльність секретаря-референта, звичайно, не обмежується тільки другою частиною його посади - референт. Секретар-референт виконує і всю іншу роботу, покладену на секретаря керівника. Він, перш за все, його опора, довірена особа. Його головна мета – максимально звільнити керівника від підготовчих стадій важливих заходів, окремих видів поточної організаційної роботи, вивільнити його час для творчої діяльності, істотно полегшити його управлінську роботу.

На наш погляд, посаду секретаря-референта на сьогоднішній день є найдосконалішою серед усього відомого нам списку в цій сфері. Адже цей фахівець повинен вміти виконувати всі види робіт: від найпростіших технічних до творчих. Секретар-референт - це високоосвічений, творчо обдарована, високопрофесійний помічник керівника, якому він завжди довіряє і на якого може повністю покластися при виконанні доручень будь-якої складності[17, с. 80-84].

Слід, відзначити, що до цих пір в нашій країні не розроблено нормативний документ, який допоміг би кожному секретарю оцінити свій рівень відповідно до вимог до професійних і особистих якостей, обов'язків, прав і відповідальності на певному рівні кваліфікації. Він допоміг би регламентувати секретарські посади від нижчої до вищої і сприяти професійному зростанню секретарів. Такий документ дозволив би і керівнику більш ефективно використовувати можливості і досвід секретаря, сприяв би більш детальному обговоренню кола конкретних обов'язків секретаря при влаштуванні його на роботу.

Отже, секретар в наш час став свого роду сполучною, координуючим ланкою в апараті управління підрозділу або організації в цілому. І тепер під

словом «секретар» мається на увазі і помічник керівника, і керівник служби документаційного забезпечення управління, і референт, що забезпечує успішне функціонування «команди» керівника в діловій сфері. Все залежить від масштабу організації та її структури. Вивчивши літературу з даного питання, можна сміливо сказати, що секретарі займаються високим інтелектуальним працею, від якого залежить потенціал, успіх і перспективний розвиток будь-якої фірми, організації та підприємства.

1.2. Професійні та особистісні якості секретаря

У своїй діяльності секретарю доводиться стикатися не тільки з потоком різних документів і з роботою технічних засобів. В першу чергу секретар постійно контактує з людьми (будь то керівництво підприємства, колеги, клієнти або спілкування по телефону). При цьому секретар повинен дозволити величезна кількість завдань, паралельно виконати кілька термінових справ. Все це вимагає від фахівця певного набору професійних і особистих якостей, які повинні взаємодіяти і доповнювати один одного [6].

Багато фахівців намагалися сформулювати перелік необхідних рис характеру і якостей особистості секретаря. Так, на думку керівників

Клубу професійних секретарів М. Домніковим і Е. Привалової сучасний секретар повинен володіти такими якостями, як обізнаність, пунктуальність і організованість.

Дж. Харрісон, виходячи з визначення Європейської асоціації професійних секретарів ролі секретаря як «координаційного центру» будь-якої організації, виділив дві групи вимог до секретаря: вимоги до діловим і особистісним якостям. (Таблиця 1). [24].

1	2
Професійні навички секретарської роботи	Висока кваліфікація в галузі стенографії, машинопису, в виконанні

	секретарських обов'язків і організації зв'язку
досвід організаторської роботи	Високий рівень самоорганізації, вміння організовувати щодня повторювані конторські операції і забезпечувати їх надійність і постійне досягнення високих результатів
ефективність, надійність, відповідальність	Готовність брати на себе відповідальність за поставленим їй керівником завданням, які в своєму більшості стосуються повторюваних операцій, Уміння забезпечити їх надійне та ефективне виконання
самостійність, ініціатива	Ініціатива в роботі і вміння, не чекаючи вказівок керівника, приймати самостійні рішення
тактовність, дипломатичність	Тактовність, конфіденційність і дипломатичність при відповідях на запити, в розмовах по телефону і в бесідах з відвідувачами. Секретар також повинна бути товариською в відношенні з працівниками всіх рівнів і вміти домагатися їх сприяння у всіх прагненнях

--	--

Секретар, який працює в компанії представляє собою людину, яка:

- працює самостійно, ініціативний, вдається до допомоги керівництва тільки в складних ситуаціях;
- здатний до виконання складної роботи, має високу працездатність;
- організований і цілеспрямований в потрібному напрямку;
- старанний, не вимагає нагадування;
- раціонально використовує робочий день. Чи не спізнюється і не йде з роботи завчасно;
- принциповий, при необхідності здатний на розумні компроміси;
- досить авторитетний і поважаємо в колективі;
- зовні спокійний, в критичних ситуаціях при підтримці діє правильно;
- тактовний, працює в колективі без конфліктів;
- відповідає вимогам професії, але в суміжних областях розбирається слабо;
- завжди несе відповідальність за прийняті рішення та їх наслідки;
- володіє широким кругозором і різнобічними інтересами;
- порядна і чесна людина;
- уболіває за свою справу, прагне до ефективного вирішення будь-яких питань;
- прагне все налагодити і скоординувати, і у нього це виходить.

Розберемо кожну якість окремо щодо практичного застосування в процесі роботи секретаря.

Відповідальність і організованість. Ці якості означають, що їх володар здатний відповідати за результати своєї діяльності і раціонально організувати процес[24].

Лідерські якості. Виявляються у здатності вести людей за собою. Ці якості часто трансформуються в ініціативність, яке згодом може стати основою для особистого розвитку і кар'єрного зростання.

Працьовитість і посидючість. У психологічному сенсі означає стійкість до монотонності. Тобто здатність виконувати повторювані одноманітні дії без втрати якості.

Доброзичливість. Це відкрите ставлення до людей і в цілому до світу, вміння бачити у всьому в першу чергу позитивну сторону. Для ефективного спілкування необхідні зовнішні прояви цієї якості - посмішка, жести, інтонація. Крім цього дуже важливо вміти знаходити щирі і добрі слова для того, щоб похвалити людини, привітати або віддячити.

Лабільність психіки. Це властивість означає швидко і без втрати якості перемикається між різними справами.

Винахідливість і сміливість. Необхідні в складних ситуаціях. Комунікативні навички. Сюди можна віднести легкість і встановлення контакту, підтримання розмови, вміння домовлятися і наполягати на своїх законних правах.

Стресостійкість. Це здатність людини витримувати стресові навантаження без негативних наслідків [24].

Таким чином, професійні та особистісні якості секретаря проявляються в тісній взаємодії і доповнюють один одного. секретар по родом своєї діяльності працює не тільки з паперами, комп'ютерної технікою, а й з людьми. Тому такий співробітник є «візитною карткою» організації і «обличчям компанії». Отже, до такого фахівцеві пред'являється великий список вимог щодо обов'язків, впоратися з якими він може завдяки певному набору професійних і особистісних якостей.

1.3. Роль секретаря в структурі документаційного забезпечення управління організацією

Європейська асоціація професійних секретарів так визначає основну роль секретарів (а отже, і секретарів-референтів): знати сутність діяльності свого керівника, вміти значну частину його роботи брати на себе. Із цього погляду, перед секретарем поставлено такі завдання:

- всебічно сприяти економії робочого часу керівника, полегшувати його працю, звільняти керівника від виконання нетворчих, рутинних операцій;
- здійснювати інформаційне забезпечення керівника; створювати умови, що сприяли б високопродуктивній й ефективній праці керівника;
- підвищувати професійно-ділову кваліфікацію й авторитет керівника та очолюваної ним організацій.

Отже, основним завданням секретаря є організаційно інформаційне забезпечення діяльності керівника підприємства. Реалізація цього завдання передбачає виконання секретарем-референтом низки функцій [6].

Серед численних і різноманітних функцій сучасного секретаря можна умовно виокремити три основні групи:

- функції з документаційного забезпечення управлінської діяльності;
- функції з так званого бездокументного обслуговування управлінської діяльності;
- референтські функції.

1. Функції з документаційного забезпечення управлінської діяльності (діловодні функції) – пов’язані зі сферою діловодства, зумовлені секретарською складовою посади секретаря-референта. У державних структурах діловодні функції зосереджено в спеціальному підрозділі – канцелярії. У недержавних структурах, де працюють референти, окремий діловодний підрозділ, як правило, не створюють, а тому функції з діловодного обслуговування зосереджені в секретаріаті.

До функцій з документаційного забезпечення управлінської діяльності, які виконує секретар-референт, належать:

- а) підготовка та оформлення службових документів, зокрема
 - складати за дорученням керівника проекти документів і матеріалів, потрібних для роботи керівника (зокрема ділових листів, запитів, договорів й інших документів);
 - тиражувати документи за допомогою множилльної техніки;
- б) організація документообігу, зокрема:

- приймати кореспонденцію, що надходить на розгляд керівника;
 - передавати її відповідно до прийнятого рішення в структурні підрозділи (конкретним виконавцям) з метою використання в процесі роботи (для підготовки відповіді);
 - контролювати своєчасний розгляд і подання виконавцями документів, що надійшли на виконання;
 - перевіряти правильність оформлення проектів документів, що надійшли на підпис керівникові, та якісно редагувати документи;
 - вести офісне діловодство із застосуванням комп'ютерної техніки, зокрема вести реєстраційно-контрольну картотеку (базу даних);
- в) зберігання та використання документів у поточній діяльності організації, зокрема:
- формувати справи відповідно до затвердженої номенклатури;
 - забезпечувати їх цілісність та своєчасне передання в архів.

2. Функції з бездокументного обслуговування управлінської діяльності – пов'язані з організаційно-технічним забезпеченням діяльності керівника та комунікативною складовою діяльності секретаря [10].

Часто секретарські функції з бездокументного обслуговування керівництва визначають як функції з організаційного забезпечення діяльності керівника. Це не зовсім точно, оскільки секретар-референт є не лише „правою рукою” керівника, його надійним помічником. Значне місце серед функцій референта з бездокументного обслуговування займають комунікативні функції – секретар-референт є сполучною ланкою між керівником і співробітниками, а також діловими партнерами, на ньому сходяться всі (або більшість із них) внутрішні й зовнішні зв'язки організації. Тому секретаря-референта часто порівнюють із «центральною нервовою системою» фірми, що зайвий раз підкреслює важливість комунікативної складової в бездокументному обслуговуванні.

До функцій секретаря з бездокументного обслуговування управління належать:

а) організувати прийом відвідувачів, сприяти оперативності розгляду їхніх прохань і пропозицій;

б) телефонне обслуговування керівника, зокрема організувати телефонні переговори керівника, приймати й передавати інформацію за допомогою технічних засобів зв'язку (телефону, факсу тощо), своєчасно повідомляти керівника про отриману інформацію, зокрема й телефонограми;

в) здійснювати контакти з персоналом фірми та піклуватися про гостей фірми;

г) забезпечувати робочий спокій керівника та створювати умови, що сприяють ефективній роботі керівника; виконувати особисті доручення керівника;

г) організувати засідання та наради, які проводить керівник, і брати в них участь (зокрема збирати необхідну інформацію, повідомляти учасників про час і місце проведення, порядок денний, їх реєструвати, вести й оформлювати протокол відповідного заходу тощо);

д) контролювати справність й правильну експлуатацію оргтехніки.

За підрахунками спеціалістів, на роботи з бездокументного обслуговування секретар витрачає 55-60 % робочого часу.

3. Референтські функції секретаря-референта (функції з інформаційного забезпечення діяльності керівника) – пов'язані з референтською складовою діяльності секретаря-референта. Вони становлять особливу групу функцій секретаря-референта, оскільки їх складно однозначно визначити як документні або бездокументні [18, с.85-87].

До референтських функцій секретаря-референта належать:

а) здійснювати пошук спеціальної літератури та періодичної преси за профілем діяльності фірми та переглядати її;

б) готувати інформаційні зведення про публікації в пресі, пов'язані з напрямом діяльності фірми, а також тематичні огляди, реферати за публікаціями в галузевих виданнях;

в) знати книги, довідники та інші джерела, які містять необхідну для повсякденної діяльності керівника інформацію;

г) реферувати (конспектувати) письмові матеріали та усні виступи (доповідача, лектора, особи, що виступає по радіо, телебаченню, на мітингу й ін.); рецензувати матеріали ділового й наукового характеру в межах своєї компетенції;

г) здійснювати як елементарну, так і доволі складну науково-дослідну роботу маркетингового, раціоналізаторського чи іншого характеру для нагальних потреб компанії; готувати для керівника продумані ініціативні пропозиції;

д) за дорученням керівника збирати, опрацьовувати й подавати необхідну йому інформацію [3].

Обсяг референтських функцій у різних організаціях досить різний, але грамотно організувати роботу з інформацією повинен уміти кожен секретар-референт. Секретар-референт повинен мати всю інформацію про співробітників фірми (телефони, адреси тощо); уміти знайти потрібного керівникові співробітника не лише в робочий, алей вільний від роботи час; знати про найважливіші події в особистому житті співробітників (ювілеї, інші свята).

Без перебільшення можна сказати, що секретар у наш час став сполучною, координувальною ланкою в апараті управління підрозділу або організації загалом. І тепер під словом «секретар» розуміють і помічника керівника, і керівника служби документаційного забезпечення управління, і референта, що забезпечує успішне функціонування «команди» керівника в діловій сфері. Усе залежить від масштабу організації і її структури.

Отже, на межі ХХ – ХХІ століття сформувався новий різновид секретарської професії – секретар-референт, який поєднує в собі не лише обов'язки помічника керівника та його референта, але й багато інших управлінських функцій. Секретар – це фахівець високого класу, який займається творчою роботою з людьми, документами, інформацією.

РОЗДІЛ 2. РАЦІОНАЛІЗАЦІЯ ТА АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ

2.1. Основні принципи ведення діловодства

Діловодство - це діяльність, яка охоплює питання документування і організації роботи з документами в процесі виконання управлінських функцій[3].

Діловодство - це важлива складова частина роботи кожної установи, організації, підприємства. В їх практичній діяльності використовуються різні системи в діловодстві, але для всіх них обов'язковим є ведення адміністративного діловодства (його ще називають загальним діловодством).

Завдання діловодства полягають у наступному:

а) фіксування інформації (створення текстових документів у сфері управління);

б) організація роботи з документами (створення умов, що забезпечують рух, пошук і зберігання документів в процесі діловодства).

У процесі діловодства беруть участь (більшою чи меншою мірою) всі працівники апарату управління: одні створюють документи, інші забезпечують їх передачу, треті керуються цими документами у своїй практичній діяльності. Все, що вирішується апаратом управління і впроваджується потім в практичні справи, оформляється документами.

Документ - це метод закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, дій, явищ об'єктивної дійсності і розумної діяльності людини[6, с. 36]. Документи дають можливість відновити факти діяльності установи, організації або підприємства, знайти в закінчених і зданих в архів справах такі відомості, які мають значення для оперативної роботи і для історії.

У широкому значенні цього слова документом можна вважати будь-якої матеріальний об'єкт, що вміщує інформацію в зафіксованому вигляді.

Класифікація документів відбувається по багатьом факторам: по видам, за формою, за змістом походження, за термінами зберігання і т.д. Будь-який документ складається із сукупності складових його елементів, званих реквізитами.

Реквізит - це обов'язковий елемент, властивий певному виду документа[5, с.116].

Дуже важливо правильно оформити документ, так як відсутність або неправильне зазначення реквізитів робить документ недійсним. Правила складання та оформлення реквізитів викладені в інструкції з діловодства, в якій в певній послідовності перераховуються реквізити, властиві всім видам документів[8, с.13].

Бланк - це аркуш паперу з надрукованим на ньому реквізитами містять постійну інформацію[15, с. 85]. Найбільш поширеними є бланки службових листів, довідок, актів, наказів, протоколів та ін. Всі основні документи повинні друкуватися на бланках: використання бланків при складанні документів підвищує культуру праці управління, видає інформацію офіційного характеру, полегшує виконання та подальше використання документів.

Бланк повинен бути бездоганно виготовлений (хороша поліграфічна робота, хороший шрифт, продуманий текст). Особлива увага повинна бути приділена чіткості і повної грамотності надрукованого тексту.

Вимоги до документів, які повинні бути повноцінним джерелом інформації:

а) Документ повинен видаватися повноправним органом або особою відповідно до його компетенції;

б) документ не повинен суперечити чинному законодавству і директивним зазначенням вищих органів;

в) документ повинен бути достовірним і відповідати завданням конкретного керівництва, тобто. е. ґрунтуватися на фактах і вміщати конкретні і реальні пропозиції або вказівки;

г) документ повинен бути складений у встановленій формі.

д) документ повинен бути бездоганно відредагований і оформлений.

Зовнішній вигляд документа є беззаперечне свідчення стилю роботи управління, дисципліни та особистої культури працівників. Якщо документи виконані недбало - значить в установі низька культура праці (це, перш за все, 5-6 примірників машинопису, де окремі слова зовсім нерозбірливі, а загальний зміст ледь зрозуміло; це документи, надруковані на тонкому, прозорому папері; це документи, на яких резолюція закриває половину тексту і т.д.).

Великий внесок у вдосконалення роботи з документами підприємства може внести секретар-референт, тому що значна частина ділових операцій виконується на його робочому місці. Така централізація дозволяє проводити всі операції з документами більш кваліфіковано і широко застосовувати для однотипних робіт кошти оргтехніки.

Отже, саме секретар може об'єктивно оцінити ефективність прийнятої в організації системи діловодства і, в міру набуття досвіду, внести суттєві зауваження і пропозиції щодо його зміни.

2.2. Організація роботи з документами

Успіх управлінської діяльності в значній мірі залежить від того, наскільки швидко і якісно відбувається обробка всієї необхідної документації, рух якої здійснюється за визначеними маршрутами від місця складання або надходження в організацію до відправки зацікавленим організаціям або здачі на зберігання в архів. Це рух документів називається документообігом. Він повинен бути організований таким чином, щоб не було затримок і скупчень документів на робочих місцях. З цією метою в організаціях необхідно розробляти маршрути проходження документів і встановлювати конкретні терміни їх знаходження у кожного виконавця, здійснювати контроль за їх проходженням по всіх робочих місцях [7].

Правильна організація роботи з документами залежить від того, наскільки чітко розділені функції і обов'язки між працівниками підприємства. Точне знання своїх обов'язків підвищує відповідальність кожного працівника і виключає дублювання операцій при роботі з документами.

В обов'язки секретаря в плані роботи з документами входить:

- а) облік, реєстрація, розгляд і підготовка поступаючої кореспонденції для доповіді керівництву;
- б) оформлення (в тому числі друкування) і розсилка розподільних документів, листів, телеграм, телефонограм, факсів, і т. п. .;
- в) підготовка по вказівці керівника і узгодження зі структурними підрозділами проектів окремих наказів, довідок, листів, відрядних посвідчень і інших документів;
- г) оформлення протоколів розсилок виписок з них;
- д) аналіз довідок і доповідей структурних підрозділів з висновками і пропозиціями по них;
- е) підготовка і своєчасна розсилка матеріалів до засідань, нарад, конференцій, семінарів;
- е) прийом і реєстрація заяв, пропозицій і скарг від громадян;
- ж) організація прийомів відвідувачів;
- з) прийом, реєстрація, зберігання, облік, доставка по підрозділах і розсилка поступаючої, вихідної і внутрішньої кореспонденції, підготовка справ до здачі на державне зберігання і у внутрішній архів організації.

У документаційне забезпечення управління (ДОУ) можна виділити три групи документів:

- а) внутрішні (створені в організації і не виходять за її межі) - розпорядча, довідково-інформаційна документація;
- б) вхідні (надходять в організацію). Сюди відносяться документи вищестоящих органів управління (постанови, рішення, накази, вказівки, інструктивно-методичні листи), документи інших організацій (листи, рішення, акти), звернення громадян та т.д. .;

в) вихідні (відправляються в інші організації) - листи, планово-звітна документація.

Конверти від вступників документів залишають в тому випадку, коду по конверту можна визначити адресу відправника, час відправлення та дату отримання документів. Чи не розкриваються і передаються за призначенням документи з позначкою "особисто" і на адресу громадських організацій [3].

Попередній розгляд документів проводиться працівником служби ДОУ з метою розподілу документів, що надійшли на:

- а) направляються на розгляд керівнику підприємства;
- б) направляються безпосередньо в структурні підрозділи або конкретним виконавцям.

Без розгляду керівником передаються по призначенню документи, що містять поточну оперативну інформацію або адресовані в конкретні підрозділи. Це дозволяє звільнити керівника підприємства від розгляду дрібних поточних питань, рішення по яких можуть приймати відповідальні виконавці.

На розгляд керівництва передаються документи, адресовані керівнику підприємства і документи, що містять інформацію з найбільш важливих питань діяльності підприємства.

Обробка і передача документів виконавцям здійснюється в день їх надходження в службу документообігу. Якщо документ повинен виконуватися декількома підрозділами або посадовими особами, його розмножують в потрібній кількості примірників[17, с. 84].

На даному етапі документи проходять першу експертизу цінності. Попередній розгляд документів займає більшу частину робочого часу секретаря, але автоматизувати цю роботу не можна, т. К. Тільки людина може визначити ступінь важливості документа, намітити можливого виконавця. Можна раціоналізувати цю роботу, підвищуючи рівень професіоналізму секретаря.

2.3. Сучасні інформаційні технології в секретарській діяльності та їх використання в роботі

Робота секретаря в сучасній к організації полягає не тільки в бездокументарній обслуговуванні підприємства. Величезну частку всієї секретарської діяльності займає автоматизація діловодства.

Автоматизація діловодства передбачає автоматизацію підготовки документів підприємства, реєстрацію та облік вступників в організацію документів, проходження внутрішніх документів, а також контроль за їх виконанням [5, с. 185].

Так як здійснення документаційних процесів пов'язано зі створенням, зберіганням, передачею та використанням великих масивів документованої інформації, то скорочення трудовитрат, пов'язаних з цими процесами, і підвищення якості роботи з документарної інформацією досягаються різними шляхами. Найбільш ефективний шлях - це впровадження в практику діловодної діяльності офісу технічних засобів інформаційних технологій, в тому числі і засобів організаційної техніки (оргтехніки).

Застосування таких технічних засобів необхідно направляти на те, щоб оброблена документна інформація мала властивості повноти, достовірності, максимально відповідає запитам її користувачів в частині форми подання, оперативності, якості та інше. Засоби оргтехніки повинні максимально механізувати або автоматизувати більшість процедур технологічного процесу обробки документів в організації.

Тільки прогресивний розвиток засобів інформаційних технологій, в тому числі і засобів оргтехніки, дозволяє впроваджувати в практику роботи офісу елементи безпаперової технології, в якій інформаційний обмін між компонентами офісної системи буде здійснюватися за допомогою електронних комунікаційних засобів; зберігання і обробка інформації - за допомогою персональних комп'ютерів і різної номенклатури периферійних засобів; копіювання і тиражування офісної документації - за допомогою сучасного копіювального устаткування, що дозволяє крім процедур копіювання і

тиражування виконувати цілий комплекс допоміжних операцій за електронного монтажу документів, їх наступної обробці.

Ключем до вирішення проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу офісу вважається концепція так званого електронного (автоматизованого) офісу [9].

Автоматизований офіс - це сукупність програмно-апаратних засобів і систем, що забезпечують взаємозалежне і узгоджене рішення різноманітних управлінських завдань: збір і фіксування необхідної інформації, її передачу, обробку перетвореної інформації для аналізу, планування і контролю діяльності.

Впровадження в різні сфери таких автоматизованих офісів на сьогоднішній день виявилось можливим завдяки широкому поширенню ПК з відкритою архітектурою, що дозволяє конфігурувати машини з орієнтацією на виконання конкретних робіт, різноманітних проблемно-орієнтованих програмних продуктів (зокрема, Microsoft Office), а також всіляких вискоєфективних засобів оргтехніки.

Сучасний етап розвитку автоматизованих офісів пов'язаний з широким застосуванням ПК і створенням на їх основі автоматизованих робочих місць (АРМ). АРМ об'єднуються за допомогою комунікаційних коштів в єдину систему (мережу), що має доступ до всіх обчислювальних ресурсів офісу, баз даних, а також до зовнішніх джерел інформації [5].

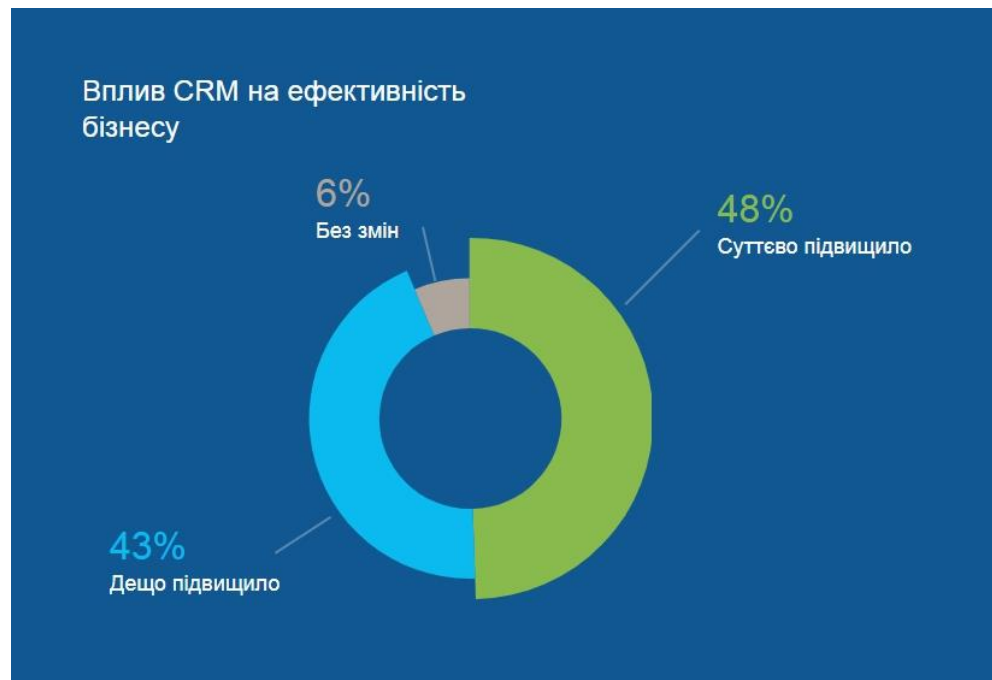
При цьому значно прискорюється можливість інформаційного обміну між користувачами мережі, автоматизуються деякі традиційні операції, пов'язані з прийомом і відправкою кореспонденції та інших документів по каналах зв'язку.

Типове АРМ складається з ПК, оснащеного при необхідності додатковими пристроями, що розширюють його функціональні можливості, і периферійного обладнання (принтера, сканера, факсу). Крім того, кожне робоче місце оснащується відповідною оргтехнікою стосовно функцій, виконуваних на даному робочому місці.

Впровадження автоматизованого офісу на сьогоднішній день є найбільш оптимальним і ефективним в роботі всіх підрозділів, в тому числі і Канцелярії, для більшості комерційних підприємств.

Для ведення електронного документообігу в фірмі найбільш продуктивної і рентабельною є система CRM. Це система електронного документообігу та управління взаємодією, націлена на підвищення ефективності роботи всіх співробітників організації в різних областях їх спільної діяльності.

Схема ефективності роботи системи CRM представлена відповідно до малюнком 1.



Основними користувачами CRM - систем в економічно розвинених країнах є фінансові, страхові, телекомунікаційні, фармацевтичні компанії, авіаперевізники, фірми, зайняті в сферах оптової та роздрібною торгівлі, інформаційних технологій, медичні та освітні установи. Результати впроваджень показують, що застосування CRM- систем сприяють підвищенню ефективності роботи промислових і торгових компаній, фірм, зайнятих у сфері туристичного та видавничого бізнесу, сервісних підприємств. При цьому не слід думати, що CRM - системи потрібні тільки великим компаніям,

застосування основних функцій CRM-систем дуже доцільно і для відносно невеликих підприємств[4, с. 250].

Через CRM систему реєстрацію проходять входять, внутрішні та вихідні документи. Розглянемо кожен процес окремо.

Реєстрація вхідної документації поширюється на реєстрацію офіційних документів, що надходять від сторонніх організацій і офіційних документів, що надходять від своїх організацій.

Реєструються документи, які прийшли компанії поштою, факсом, електронною поштою і підлягають реєстрації. Якщо в організацію надійшов новий документ, то діловод виконує наступні дії:

- створює нову РКК в довіднику Вхідні РКК (РЕЄСТРАЦІЙНО-Контрольна КАРТКА - картка на один або комплект з декількох взаємопов'язаних паперових документів, яка містить всю первинну інформацію про документ і його стані;

- заповнює необхідні поля на закладці «Реєстрація» у РКК; зберігає РКК, при цьому в поле Реєстр. номер автоматично заноситься реєстраційний номер документа відповідно до вибраного журналом;

- якщо паперовий документ піде на розгляд керівнику, то діловод на закладці «Місцезнаходження» вказує прізвище керівника. Якщо паперовий документ залишається у відділі діловодства / канцелярії, закладка «Місцезнаходження» не заповнюється;

- на реєстрований паперовий документ проставляє штамп про По прибутті і вказує дату вступу і реєстраційний номер з РКК;

- якщо в організацію надійшов оригінал документа, який раніше приходив по електронній пошті або факсом (на який вже заведена РКК), то діловод виконує наступні дії:

- знаходить РКК, створену при реєстрації попереднього документа;

- якщо необхідно - сканує документ і прикріплює до РКК реєстрованого документа;

- в РКК в поле Примітка записує, що надійшов оригінал документа;
- відправляє повідомлення про надходження оригіналу документа зацікавленим працівникам;
- оригінал документа підшиває до первісного примірника.

Далі виноситься резолюція, документи відправляються на виконання, відбувається процес виконання, якщо необхідно продляються терміни, відбувається моніторинг виконання, приймання робіт[4, с. 260].

Реєстрація внутрішніх документів призначена для реєстрації наказів по основній діяльності (створення, узгодження, підписання, ознайомлення та контроль виконання), які підписуються керівником вищої ланки.

І тільки потім можна переходити до реєстрації вихідної документації. Коли діловод отримує підписаний паперовий документ для реєстрації і відправки і виконує наступні дії:

- знаходить у своїй папці «Вхідні» відповідне завдання на реєстрацію документа і відкриває завдання;
- з картки вкладеного в завдання електронного документа по кнопці РКК реєструє документ, заповнюючи відповідні поля РКК, в т.ч .:
- якщо документ підшивається до справи, то в поле Спрямований в справу проставляє відповідну дату;
- якщо другий екземпляр документа залишається в підрозділі організації або підлягає поверненню, то переходить на закладку «Місцезнаходження» та робить там відповідну позначку; - якщо документ відправляється за кількома адресами, то на закладці «Список розсилки» вказує інших адресатів;
- зберігає РКК, при цьому документу буде присвоєно реєстраційний номер, який при закритті РКК автоматично записується в картку електронного документа;
- проставляє номер і дату у відповідних графах паперового документа;
- організовує відправку паперового документа адресату;

- виконує завдання на реєстрацію документа, при цьому (якщо документ не стояв на контролі повернення від контрагента) ініціатор отримує повідомлення про закінчення робіт по документу.

Отже, CRM система ефективний процес для компанії, тому що підприємство задовольняє таким умовам:

1. Апарат управління і документообіг досить великий і складний;
2. Керівництво готове до перебудови бізнес-процесів, спрямованої на оптимізацію і чітку регламентацію, оскільки без цієї роботи впровадження електронного документообігу неможливо;
3. Керівництво ставить за мету впровадження електронного документообігу підвищення ефективності управління підприємством, а не тільки полегшення роботи окремих підрозділів (наприклад, канцелярії) [4, с. 210].

Безсумнівно, будь-які технічні засоби та інформаційні технології допомагають забезпечити високу продуктивність праці в комерційній фірмі. Але не можна не відзначити той факт, що технічні засоби і комп'ютерні технології, адміністративні та офісні системи виконують в основному допоміжні роботи, які пов'язані з обробкою інформаційних масивів. Все-таки прийняття рішення залишається за людиною. Але завдяки автоматизації управління багатьох важливих процесів в офісі і рутинних питань для персоналу, залишається час для підвищення ефективності праці та аналітичних можливостей, що сприятливо позначається на працездатності підприємства в цілому.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЯ ПО РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕКРЕТАРЯ

Для успішного розвитку організації, яка прагне стабілізуватися на ринку в своїй сфері, необхідно звертати увагу на фактори, від яких залежить раціоналізація роботи всієї фірми.

Перспектива фінансового і іміджевого зростання організації безпосередньо залежить від особистісного і професійного зростання його співробітників. Чи не є і винятком посада секретаря-референта. Адже саме він є особою компанії і незамінним помічником керівника. Однак багато співробітників помилково вважають, що при працевлаштуванні на посаду секретаря, перспектива кар'єрного росту залишається позаді. Насправді це зовсім не так[1].

Підвищення кваліфікації - це підвищення рівня інформаційної культури. Професійна підготовка є важливою сполучною ланкою між теоретичними і практичними знаннями. метою підвищення кваліфікації є розширення, поглиблення і закріплення нової інформації, необхідної секретарю-референту для відповідності з ним посадою і функціональними обов'язками.

Потрібно відзначити, що підвищення кваліфікації має бути систематичним. А головне, щоб в цьому був зацікавлений не тільки працівник, а й роботодавець. Саме він повинен створювати умови для навчання і розвитку своїх співробітників.

Для секретаря-референта найзручнішими формами отримання нових знань можуть бути семінари, круглі столи, науково-практичні конференції для обміну досвідом, ділові ігри, тренінги. Найбільш актуальними темами для навчання секретарів-референтів є: «Нові методи і підходи в комп'ютерному діловодстві», «Інтернет і технологія роботи секретаря-референта», «Сучасна оргтехніка в практичній діяльності секретаря-референта», «Ділова англійська мова для секретаря». Остання тема є дуже актуальною. Адже англійська мова - пряма дорога до кар'єрного росту для секретаря. Цей навик дорого цінується

роботодавцями. А якщо секретар володіє здатністю переводити синхронно, йому пряма дорога відкрита в персональні асистенти перших осіб міжнародних компаній.

Ще однією зі значних рекомендацій по раціоналізації діяльності секретаря-референта в компанії є організація та обладнання робочого місця співробітника Канцелярії[10].

Роботодавець не повинен нехтувати цим питанням. Адже від комфортних умов праці залежить якісна і продуктивна робота фахівця будь-якої організації. Умови праці - сукупність факторів виробничого середовища і трудового процесу, що впливають на працездатність і здоров'я робітника.

Раціональна організація робочих місць і праці працівників Канцелярії підприємства може включати:

- планування службових приміщень відповідно до виконуваних обов'язками і функціями;
- раціональне розміщення меблів і спеціалізованого обладнання;
- створення і підтримання роботодавцем відповідного комфортабельного перебування на робочому;
- своєчасне інформування працівників про необхідність якісного виконання доручень;
- встановлення гармонійного співвідношення режиму праці та відпочинку;
- створення і підтримання відповідного мікроклімату і захисту від впливу шкідливих факторів виробничого середовища на робочих місцях;
- систематичне і якісне проведення на робочих місцях санітарно-гігієнічних заходів.

Для нормальної професійної діяльності службового приміщення має бути відповідним по плануванню (на одне автоматизоване місце розраховується не менше (6 кв. м.), висвітлення [23, с.210].

Так само для комфортної та ефективної роботи в відділі Канцелярії секретар повинен мати робоче місце, яке оснащено Однотумбовий столами (з

приставкою), на яких зручно можна розмістити необхідні для роботи ПК, оргтехніку. Також робоче місце секретаря слід обладнати системою зберігання для спеціальної та довідкової літератури (Спеціальні шафи). На відповідних полках в строго визначеному порядку повинні розташовуватися:

- інструкції і нормативно-методичні документи з діловодства;
- довідники по законодавству;
- довідники з адміністративно-територіальним поділом;
- орфографічні та термінологічні словники (довідники з написання окремих слів);
- картотеки-показчики до збірників нормативно-правових актів та організаційно-розпорядчих документів (постанов, рішень, наказів, інструкцій та ін.) з питань ведення діловодства, виданих держаними, територіальними, галузевими (відомчими) і місцевими органами управління (влади);
- списки працівників підприємства із зазначенням структурних підрозділів, номерів телефонів та адрес для направлення ділової кореспонденції.

Не варто нехтувати роботодавцю і нормальною тривалістю робочого часу (8 годин відведено на роботу з документами, при цьому тільки 2 години має становити безперервна робота на ПК). Час перерв протягом робочого часу слід встановлювати в залежності від складності і напруженості праці.

Важливою рекомендацією для раціоналізації діяльності секретаря в компаній є звернення уваги роботодавця на розробку локальних нормативних актів для Канцелярії.

Діловодство - складний процес. Він вимагає граничної уважності, акуратності і знання багатьох нюансів. А розробка інструкції з діловодства та посадової інструкції секретаря можуть бути надзвичайно корисні не тільки для працівника, але вони можуть дати роботодавцю можливість конкретизувати для підрозділу, департаменту або відділу його цілі і поставлені завдання[3].

Зокрема, інструкція з діловодства - це основний локальний нормативний акт, який регламентує технологію роботи з документами в організації. Вона

встановлює правила, прийоми, процеси створення документів, порядок роботи з ними, закріплює систему діловодства, встановлену в конкретній організації.

Так само має величезне значення посадова інструкція секретаря. У багатьох комерційних фірмах такий документ вважають не обов'язковим. Тут складання подібних документів - вільна воля керівника. Але на практиці виходить, що в подібних актах описується організаційна структура, функціонал і порядок взаємодії, форми і порядок подання звітності, а також відпущені на це строки. А при грамотному використанні даних актів - це інструмент побудови в компанії бізнес-процесів, які роз'яснюються і закріплюються в даних документах. Комерційної організації потрібно знати, що мета розробки актуальних для компанії локальних актів - побудова бази для взаємодії окремого роботодавця і конкретного співробітника.

Для раціоналізації діяльності секретаря в компанії керівництву компанії слід приділити увагу регламентації документообігу. Багато комерційні організації в міру зростання кількості співробітників і партнерів стикаються зі збільшенням потоку інформації. А при відсутності регламенту документообігу в організації можуть виникати проблеми з заплутаними маршрутами проходження і втрати документів, відсутність чіткої номенклатури справ і, як наслідок, проблеми з пошуком документів, веденням управлінського обліку, неможливість встановити взаємозв'язки між документами і в результаті отримати оперативний доступ до історії тієї чи іншої угоди [22].

Регламент документообігу передбачає систему контролю потоків документів в організації. Наприклад, вся вхідна документація реєструється в автоматизованій програмі Directum в Канцелярії. А далі йде на розгляд генеральному директору або в інші підрозділи. Часто виникають проблеми з віддачею документів назад через величезного обсягу роботи у керівника і відділів. Документи таким чином можуть загубитися. Щоб цього не сталося, організації можна запропонувати впровадити в роботу Канцелярії спеціальний бланк ідентифікації документів.

Перш ніж передати, наприклад, в бухгалтерію рахунок або рахунок-фактуру, накладну або акт, в цьому бланку вказується, що це за документ, хто його склав, в рамках якого проекту і тому заповнювати бланк повинен секретар.

Це впровадження допоможе застрахувати компанію від гальмуючого робочий процес втрати документів і пошуку відповідального за нього особи. [22].

Таким чином, важливою умовою раціоналізації і вдосконалення діяльності секретаря в компанії є регулярне підвищення рівня їх професійної кваліфікації. А також від умов праці, які надає співробітнику роботодавець, багато в чому залежить якісна і ефективна робота секретаря. Від цих умов буде залежати стан працівника, як фізичне, так і психологічне. Чим краще умови праці, тим краще стан співробітника, а, отже, його працездатність вище, що дозволяє отримати на виході високу продуктивність. Організація повинна підтримувати умови праці на прийнятному рівні, а також їх покращувати з метою отримання більшої користі від співробітників і створення комфортної обстановки для останніх. Так само роботодавець не повинен нехтувати наявністю локально нормативними актами для співробітників Канцелярії. адже вони фіксують норми і обставини, на які можуть посилатися боку договору при виникненні будь-яких розбіжностей, взаємних вимог, претензій або при заохоченні співробітників. Що важливо і для роботодавця і для працівника фірми.

Грамотне і правильне використання регламенту документообігу не тільки спрощує роботу всіх департаментів фірми, але і дозволяє істотно підвищити ефективність фінансового управління компанії.

ВИСНОВКИ

Секретар є обличчям компанії. Це людина, яка володіє великою кількістю інформації, від якісної та успішної роботи якого багато в чому залежить нормальне функціонування всієї організації.

У наші дні професія секретаря вважається виправдано поширеною. Але це не говорить про те, що діяльність секретаря не вимагає ніяких розумових і фізичних зусиль. Навпаки, коло обов'язків даного співробітника досить широкий і відповідальний. Секретар завжди знаходиться на виду, як і робота, яку він виконує. Секретарі займаються високим інтелектуальним працею, від якого залежить успіх будь-якої фірми, організації та підприємства. Даний співробітник завжди в курсі справ фірми набагато більше, ніж співробітники інших відділів. Тому кожен працівник Канцелярії фірми повинен знати і дотримуватися основних правил хорошого секретаря:

- володіти певними особистісними та професійними якостями. Мати презентабельний зовнішній вигляд. Пам'ятати, що офіційноделовий стиль допомагає в спілкуванні з колегами, відвідувачами, замовниками фірми;

- мати правильно організоване робоче місце для продуктивної і якісної роботи;

- вміти працювати або без проблем освоїти техніку, яка необхідна в секретарській діяльності (комп'ютер, факс, копіювальний апарат);

- володіти психологічної підкованістю, тобто бути готовим адаптуватися до будь-якої стресової, форс-мажорній ситуації, які часто виникають при робочому процесі.

Основна складова діяльності секретаря в організації - інформаційно-документаційне забезпечення. Для цього в своїй роботі секретар повинен спиратися на законодавчі та нормативні акти, які регламентують технологію створення документів, їх обробки, зберігання та використання в поточній діяльності установи, а також діяльність служби діловодства.

Крім документного обслуговування організації (Складання, оформлення, редагування службових документів, реєстрація, контроль виконання, підготовка в справі і передача на зберігання документів) секретар виконує і роботу, пов'язану з бездокументарній діяльністю (підготовка нарад і засідань, прийом відвідувачів, телефонні переговори, підготовка відряджень, планування своєї роботи). Остання може займати основну частину робочого часу і вимагати від співробітника певних навичок в спілкуванні з людьми.

Удосконалення документаційного забезпечення управління є одним з найбільш важливих елементів в управлінському процесі. Обсяги інформації зростають з кожним роком і їх своєчасна обробка можлива тільки при раціональній організації Канцелярії і застосуванні організаційної та обчислювальної техніки в компанії.

В даний час для багатьох організаціях характерно відсутність впорядкованої системи ведення діловодства, незважаючи на те, що саме раціональне і чітко організоване діловодство, визначальне документаційне забезпечення управління організацією, може істотно збільшити ефективність діяльності.

При раціоналізації роботи секретаря і всієї Канцелярії керівництву компанії необхідно використовувати наступні рекомендації:

1) Регулярно організовувати для співробітників Канцелярії підвищення рівня їх професійної кваліфікації. Від цього багато в чому залежить якісне виконання співробітників покладених на них управлінських функцій і завдань, ефективність всього процесу управління.

2) Звернути увагу на умови праці та організацію робочого місця секретаря. Чи не повинні мати місце численні порушення правил влаштування та утримання приміщень, повинні дотримуватися вимоги по влаштуванню робочих місць, підтримці температурно-вологого режиму і аскаду повітря робочої зони; виконуватися вимоги щодо режиму праці і відпочинку працюючих, їх інструктування по безпеки та гігієни праці; вестися відповідна документація та інше.

3) Необхідно розробити локальні нормативні акти, які стосуються технології роботи секретаря-референта і всієї Канцелярії

(Інструкція з діловодства, посадова інструкція секретаряреферента), для ефективної взаємодії між роботодавцем і співробітником.

4) Істотно поліпшити раціоналізацію діяльності секретаряреферента можна завдяки регламентації документообігу, який передбачає систему контролю потоків документів в організації.

Таким чином, запропоновані нами рекомендації зможуть дозволити керівникам комерційних організацій, найбільш грамотно спланувати і розподілити робочу навантаження серед секретарів своєї установи, що буде тільки позитивно позначатися на загальній продуктивності праці компанії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Беспянська Г. В. (2007). Раціоналізація документообігу на підприємстві. Секретарь-референт (10), 21 – 25. [Електронний ресурс] – режим доступу:
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Вип. 1 : Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розд. 1 : Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців [Текст] / М-во праці та соц. політики України. – 3-тє вид., допов. та перепр. – Краматорськ : Центр продуктивності, 2005. – 353 с. [Електронний ресурс] – режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va120581-07#Text>
3. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004 (2004). Київ: Держспоживстандарт України.
4. Джи Діше, CRM-навігатор, – Посібник з управління взаєминами з клієнтами / Пер. з англ. О. Сисоєвої. - К.: Видавництво О. Капусти, 2006. - 375 с.
5. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. / уклад. О. В. Попчук ; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. – Рівне, 2012. – 116 с. [Електронний ресурс] – режим доступу:<http://library.dk.rv.ua/depositary/methodics/DZUDO.pdf>
6. ДСТУ 3844-99: Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. – К.: Держстандарт України, 2000. – 8 с
7. Загорецька О. (2006). Нормативне та методичне забезпечення організації діловодства й архівної справи в Україні. *Секретарь-референт* (2). 18 – 22.
8. Загорецька О. М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині ХХ – на початку ХХІ століття : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. іст. наук: спец. 07.00.10 “Документознавство, архівознавство” / О. М. Загорецька. — К., 2005. — 16 с.

9. Комова, М. В., Пелещин А. М. & Білушак Т. М. (2013). Керування документаційними процесами. Львів : Видавництво Львівської політехніки.
10. Класифікатор професій : ДК 003:2010 [Текст] / Держ. ком. України з питань техн. регулювання та споживч. політики. – К.: Держспоживстандарт України, 2010. – 697 с.
11. Кузнєцова, Т.В. Місце і значення секретаря у структурі управління / Т.В. Кузнєцова //Секретар. справа. – 2008. – № 2. – С.4-8.
12. Кузнєцова, Т.В. Секретар-референт: практ. посібник [Текст] /Т.В. Кузнєцова, Г.А. Серова, В.І. Андрєєва, К.А.Литвинцева. – М.: АТ Бізнесшкола «Интел-синтез», 1995. – 512 с.
13. Курило, Н. О. & Лесовець, Н. М. Сучасні методи атестації на приватному підприємстві. *Наука та освіта: ключові питання сучасності: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (UPOV) (Т. 11, с. 123 – 127). 18 травня, 2018, Обухів, Україна: Друкарня „Друкарник” (ФОП Гуляєва В.М*
14. Курицкий Б.Я. Організація діловодства та управління у центральному офісі [Текст] / Б.Я. Курицкий. – СПб.:ВНУ – Санкт-Петербург, 2017. – 176 с.
15. Мартинова Л.А. Стандарти середнього професійної освіти спеціалістів з діловодства [Текст] /Л.А.Мкартинова // Секретар. справа. – 2008. – № 2. – С. 107-110.
16. Максимович Г.Ю. Застосування технології баз даних у роботі секретаря [Текст] / Г.Ю. Максимович, Л.В.Санкина // Секретар. справа. – № 1. – С. 82-87.
17. Пилипчук В.П. Маркетингове та інформаційне забезпечення формування та реалізації бізнес-рішень на основі впровадження CRM-технологій [Текст] / В.П. Пилипчук, О.В. Данніков, О.В. Кирилова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2009. – № 6, Т. 3. – С. 80–84.

18. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути / Погребна Л. – Х.: Фактор, 2008. – 416 с.
19. Про інформацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48.
20. Про державну таємницю: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 16.
21. Про доступ до публічної інформації: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – С. 314.
22. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36.
23. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр навчальної літератури, 2016. – 224 с.
24. Харрісон Дж. Організація роботи секретаря установи / Дж. Харрісон. – М.: «Економіка», 1995. – 145 с.