

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Лекція

Тема «Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності»

1. Поняття про бездокументне обслуговування управлінської діяльності

Умовно обов'язки секретаря-референта поділяють на роботу з документами (інформаційно-документне обслуговування) і організаційну роботу (бездокументне обслуговування).

Поняття «бездокументне обслуговування» використовують зазвичай тоді, коли йдеться про сукупність робіт, не пов'язаних зі службовими документами. Організація і здійснення управлінської діяльності пов'язана з функціями, реалізація яких забезпечує процеси, не пов'язані з формами і методами роботи з документами.

Бездокументне обслуговування управлінської діяльності в роботі секретаря-референта спрямоване на виконання адміністративних, технічних, організаційних та сервісних функцій для задоволення потреб керівника з метою вирішення управлінських завдань.

2. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управління

До функцій секретаря-референта 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 та піклуватися про гостей фірми;
- г) забезпечувати умови, що сприяють ефективній роботі керівника; виконувати його особисті доручення;
- г) організовувати засідання та наради, які проводить керівник, і брати в них участь (збирати необхідну інформацію, повідомляти учасників про час і місце проведення, порядок денний, їх реєструвати, вести й оформлювати протокол відповідного заходу тощо);
- д) організовувати ділові поїздки та відрядження керівника;
- е) організовувати ділові зустрічі, бесіди й переговори керівника;
- є) організовувати конференції, наради, з'їзди, презентації, виставки, урочисті вечори, прийоми гостей у своїй установі;
- ж) контролювати виконання працівниками організації виданих наказів і розпоряджень, а також дотримання терміну виконання вказівок і доручень керівника організації, узятих на контроль; надавати керівникові відповідну інформацію;
- з) організовувати робочий день керівника, резервувати час;
- и) організовувати робоче місце керівника, забезпечувати його необхідними засобами оргтехніки та канцелярським приладдям;
- і) контролювати справність й правильну експлуатацію оргтехніки.

Секретар-референт виконує адміністративні функції. Наприклад, у підпорядкуванні секретаря-референта великих установ, організацій і підприємств можуть перебувати співробітники, які виконують роботу з документами (діловод), іноді – співробітник, що виконує обов'язки молодшого секретаря.

Секретар-референт повинен знати правові основи управління; адміністративне, трудове і господарське право; законодавчо-нормативні акти, що визначають порядок роботи організації того типу, де він працює.

У невеликих комерційних організаціях через відсутність посад керівників служби безпеки, кадрової й господарської служб, секретар-референт іноді координує діяльність цих підрозділів. Його обов'язки можуть бути наближені до обов'язків заступника керівника із загальних питань.

Секретар-референт виконує технічні функції:

- виконує доручення керівника (отримує необхідні керівникові відомості від підрозділів або виконавців, викликає за його дорученням працівників);
- організовує переговори керівника, приймає і передає телефонограми, записує за його відсутності прийняті повідомлення і доводить до відома керівника їх зміст;
- телефонне обслуговування: фільтрування телефонних дзвінків, адресованих керівнику; запис телефонних повідомлень за відсутності керівника; переадресування телефонних дзвінків компетентним фахівцям; складання і постійне оновлення внутрішнього телефонного довідника відділів та посадових осіб фірми; укладання і постійне оновлення телефонного довідника організацій і осіб, з якими підтримуються регулярні телефонні контакти;
- здійснює роботу з підготовки засідань і нарад, що проводяться керівником (збір необхідних матеріалів, сповіщення учасників про час, місце і порядок денний засідання, їх реєстрація), веде і оформлює протоколи;
- забезпечує канцелярським приладдям робоче місце керівника, засобами організаційної техніки, створює умови для його ефективної роботи;
- забезпечує порядок у приймальні і кабінеті керівника (перевірка засобів зв'язку, сигналізації, оргтехніки).

Сервісні функції секретаря-референта – організація кави-паузи, фуршету, прийомів.

Самостійна робота

Завдання:

Назвіть вимоги до організації робочого дня керівника. Визначте роль секретаря-референта в його організації.

Форма звіту: конспект лекції; виконане завдання.

Виконати до 28.02.2021 р. і надіслати на електронну пошту alicelightua@gmail.com

Рекомендована література та інформаційні ресурси

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://jobs.ua/dkhp>
2. Довідник секретаря та офіс-менеджера [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://esecretar.mcfr.ua/>
3. Класифікатор професій ДК 003:2010 із змінами, затвердженими наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 18 серпня 2020 року N 1574

4. Кульчицький С.П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: навч. посібник. – К.: МАУП, 2002. – 224 с.
5. Референтна справа: навч. посібник / В.М. Варенко. – К., 2016. – 196 с.
6. Посадова інструкція секретаря-референта [Електронний ресурс]. – Jobs/ua : послуги для роботодавців і шукачів. – Режим доступу: http://www.jobs.ua/ukr/job_description/view/1805
7. Шатун В.Т. Основи менеджменту: Навчальний посібник. – Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2006. – 376 с.