

## Лекція

### Тема 4. Професійні знання, уміння та навички секретаря-референта: загальна характеристика

1. Функції **секретаря-референта** в системі управління організацією, вимоги.
2. Функції з документального забезпечення управління, бездокументного обслуговування управління та аналітичні.
3. Регламентація посадових обов'язків секретаря-референта.
4. Залежність функцій секретаря-референта від рівня керівника, напряму діяльності установи, обсягу документообігу, системи документального забезпечення.
5. Професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості.

1. Управління – це сукупність скоординованих заходів, спрямованих на досягнення визначеної мети. Основна *мета управління* – створення необхідних умов для реалізації завдань організації, координація й узгодження спільної діяльності працівників для досягнення конкретних запланованих результатів.

*Функції* – це основна категорія управління, у якій об'єднані зміст управлінської діяльності, її принципи і методи. Функції управління відбивають конкретний зміст управлінської діяльності менеджера, апарату управління, характеризують вид цієї діяльності, сукупність обов'язків, закріплених за окремим працівником, підрозділом, призначення кожної конкретної ланки управління.

Ефективне функціонування системи управління чимало залежить від сумлінної роботи і професіоналізму секретаря-референта. Секретар-референт є сполучною ланкою в системі управління підрозділу або організації, установи (далі – *установа*) загалом. Тому слово «секретар» слід розуміти як:

- помічник керівника,
- керівник служби документального забезпечення управління,
- референт, що забезпечує успішне функціонування «команди» керівника в діловій сфері.

Усе залежить від масштабу установи і її структури.

В обов'язки входить контролювання інформаційних потоків, правильний розподіл управлінської інформації за призначенням тощо.

Високоєфективна управлінська діяльність може здійснюватися на основі інформаційного матеріалу, а сам управлінський процес завершується видачею нової інформації.

Інформація являє собою основу процесу управління, тому що саме інформація містить відомості, необхідні для оцінки ситуації й ухвалення управлінського рішення. При аналізі інформації і розробці рішень важливу роль відіграє її обробка, що визначається, насамперед, формою отримання інформації.

*Управлінська інформація* виникає безпосередньо у процесі управління. Для того, щоб інформація ефективно виконувала свою роль в управлінні, вона повинна *відповідати таким вимогам*, як точність, періодичність надходження, своєчасність (оперативність), повнота (достатність), важливість (корисність), зрозумілість, свіжість, конфіденційність і готовність до використання.

Реалізація основних і спеціальних функцій управління здійснюється за допомогою документів, створених у сферах загального і спеціального діловодства.

Діловодство – це діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами при виконанні управлінських функцій і охоплює всі види робіт з оформлення, виготовлення документів, опрацювання вхідних та вихідних документів, контролю за їх виконанням. До діловодства відносять документування процесу управління, документальне забезпечення, роботу з готовими документами, які створені в даній установі або отримані ззовні.

Відповідальність за дотримання встановлених правил діловодства, його стан в структурних підрозділах, а також за зберігання і використання документів, що перебувають на виконанні, до передачі їх на архівне зберігання, покладається на керівників підрозділів.

Безпосереднє ведення діловодства у відповідних структурних підрозділах здійснюють діловоди (секретарі, інспектори, офіс-менеджери).

Ефективність управлінської діяльності значною мірою визначається продуктивністю роботи *секретаря-референта*, особливо в питаннях створення нової інформації. Він забезпечує інформаційну підготовку для ухвалення рішення керівником, є виконавцем документів і визначає їхню якість.

Ефективне функціонування системи управління можливе тільки за умови своєчасного надходження необхідної інформації. Тому сфера діяльності *секретаря-референта* накладає на нього особливу роль: інформація не повинна втрачатися, її необхідно грамотно обробити, правильно розподілити і передати за призначенням – безпосередньо виконавцям.

У системі управління важливим є контроль за документообігом. Секретар-референт повинен створити правильну систему класифікації документів для їх пошуку і подальшого зберігання. Документи класифікують на види: *найбільш важливі, термінові, поточні і довгострокові*.

Секретар-референт повинен бути інформований щодо всіх справ в установі, контролювати список питань, які потребують вирішення. Необхідно своєчасно інформувати керівника та його підлеглих про назрілі проблеми.

2. Функції секретаря-референта: з документаційного забезпечення управління, бездокументного обслуговування управління та аналітичні.

Серед численних функцій сучасного секретаря-референта можна умовно виокремити три основні групи:

- функції з документаційного забезпечення управлінської діяльності;
- функції з так званого бездокументного обслуговування управлінської діяльності;
- референтні (аналітичні) функції.

#### *Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управління (ДЗУ)*

Існують різні підходи науковців щодо визначення поняття ДЗУ.

*ДЗУ* – це діяльність спеціальних працівників або підрозділів щодо створення документаційно-інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій (О. Матвієнко).

Л. Фіонова визначає *ДЗУ* як сукупність робіт зі службовими документами в організаціях та на підприємствах: складання, реєстрація отриманих документів, організація та контроль виконання, формування номенклатури справ та довідкових фондів, експертиза наукової та практичної цінності, збереження та передача до архіву, забезпечення секретності та збереження комерційної таємниці.

Л. Скібіцька визначає *ДЗУ* як комплекс операцій з готовими документами: приймання документів, попередній розгляд, реєстрація, подання на розгляд керівництвом, контроль виконання, формування у справи, використання у довідково-інформаційній роботі, визначення термінів зберігання, передача в архів, подальше використання або їх знищення. *ДЗУ* як діяльність із документування та забезпечення потреб управління сукупністю документаційних, інформаційно-технологічних і кадрових ресурсів розглядає В. Савицький

*ДЗУ* – це система засобів, що базується на сучасних інформаційних технологіях, яка сукупністю наявних документаційних та людських ресурсів забезпечує досягнення цілей управління (Проект Закону України «Про документаційне забезпечення управління»).

Реалізація основних і спеціальних функцій управління здійснюється за допомогою документів, створених у сферах загального і спеціального діловодства.

Функції секретаря-референта з документаційного забезпечення управлінської діяльності (діловодні функції) пов'язані зі сферою діловодства. У державних структурах такі функції виконують у спеціальних підрозділах – канцеляріях. У недержавних структурах, де

працюють референти, окремий підрозділ діловодства, як правило, не створюють, а тому функції з діловодного обслуговування виконують у секретаріаті.

До функцій з ДЗУ, 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 множинної 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.

Виконуючи функції з ДЗУ, секретар-референт виконує наступні види робіт: оформлення наказів по особовому складу; оформлення особових карток форми \_\_ чи особових справ; оформлення трудових книжок; оформлення та ведення трудових контрактів (договорів); оформлення документів на відрядження; оформлення листків непрацездатності; - ведення табелю обліку робочого часу; видача довідок про трудовий стаж та зарплату.

Виконує машинописні і копіювально-розмножувальні роботи. Використовує сучасні засоби автоматизації ДЗУ тощо.

У сучасних умовах секретарю-референту постійно доводиться отримувати, узагальнювати, оновлювати та зберігати відомості різного характеру. *Оперативне забезпечення керівника необхідною інформацією* – одна з ключових вимог до роботи секретаря-референта.

Якщо здійснюється підбір інформації, пов'язаної з питаннями внутрішньої діяльності установи, то робота розпочинається з пошуку відповідних документів (листів, актів, довідок тощо). Після закінчення збору інформації секретар-референт повинен вибрати правильну форму для того, щоб надати її керівнику.

Найвідповідальнішою ділянкою роботи секретаря-референта є забезпечення документообігу в установі та контролю над цим процесом. Тому значна частина часу витрачається саме на систематизацію, регулювання, спрямування та контролювання документальних потоків. Правильна організація документообігу сприяє оперативному проходженню документів в системі управління, пропорційному завантаженню підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливає на процес управління.

Документообіг в установі здійснюється у вигляді потоків документів, що циркулюють між пунктами обробки (керівники установи та підрозділів, спеціалісти, службовці) та пунктами технічної обробки самих документів (експедиція, друкарське бюро тощо).

Робоче місце секретаря-референта, оснащене сучасними технічними засобами і програмним забезпеченням, дозволить оптимально, з найменшими витратами робочого часу організувати роботу діловодства, поєднуючи її з виконанням інших обов'язків.

*Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управління*

Специфіка роботи секретаря-референта полягає в тім, що йому доводиться не тільки виконувати роботу з документами, а й здійснювати комунікаційні зв'язки з керівником, зі співробітниками, із відвідувачами та ін..

Функції з бездокументного обслуговування управлінської діяльності пов'язані з організаційно-технічним забезпеченням діяльності керівника та комунікативною складовою

діяльності секретаря-референта. Комунікативна складова в роботі секретаря-референта в бездокументному обслуговуванні є дуже важливою.

Функції секретаря-референта з *бездокументного обслуговування* управління:

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 установи та піклуватися про гостей;

г) створювати умови, що сприяють ефективній роботі керівника; виконувати 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) організувати ділові поїздки та відрядження керівника;

е) організувати ділові зустрічі, бесіди й переговори керівника;

є) організувати 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) організувати робочий день керівника, резервувати час;

і) організувати робоче місце керівника, забезпечувати його необхідними засобами оргтехніки та канцелярським приладдям;

й) контролювати справність й правильну експлуатацію оргтехніки.

*Референтні (аналітичні) функції секретаря-референта* (функції з інформаційного забезпечення діяльності керівника) – пов'язані з референтською складовою діяльності секретаря-референта.

Це особлива група функцій секретаря-референта, оскільки їх складно однозначно визначити як документні або бездокументні.

До таких функцій секретаря-референта належать:

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

б) готувати тематичні огляди, реферати за публікаціями в галузевих виданнях;

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

г) реферувати (конспектувати) матеріали та усні виступи (доповідача, лектора та ін.); рецензувати матеріали ділового й наукового характеру в межах своєї компетенції;

г) готувати для керівника продумані ініціативні пропозиції;

д) за дорученням керівника збирати, опрацьовувати й подавати необхідну йому інформацію;

е) складати документи ділового й науково-ділового характеру, зокрема:

– аналітичні документи: звіт, довідку для вищої інстанції або іншої установи, висновок, рекомендації, зведені документи на основі довідок і доповідей (звітів) окремих структурних підрозділів установи;

– рекламні документи: оголошення, рекламні тексти, анотації, буклети, анонси про продукцію, яку виготовляє підприємство; статті або замітки для опублікування в газеті або журналі;

є) надавати керівникові послуги зі спічрайтерства – готувати матеріали для усного виступу (повіді, звіту) керівника, складати первинний варіант усного виступу (повіді, звіту);

ж) редагувати чужий рукопис або текст, що готується до видання або перевидання; коригувати верстку, вичитувати власний або чужий рукопис;

з) консультивати керівника з багатьох спеціальних питань (експромтом або попередньо вивчивши їх);

і) виступати (а в деяких випадках і діяти) від імені свого керівника за його дорученням, зокрема:

- приймати гостей і клієнтів фірми;
- їздити у відрядження для виконання відповідальних завдань керівника;
- вести роботу з набору персоналу фірми;
- організувати роботу з публік рилейшнз (зв'язків з громадськістю), зокрема давати інтерв'ю для телебачення або преси;
- вести ділові переговори й наукову дискусію (у межах своєї сфери).

Секретар-референт повинен орієнтуватися в інформації ділового й наукового характеру за напрямом діяльності установи, щоб надавати керівникові пропозиції й рекомендації щодо стратегічних питань її розвитку тощо.

Обсяг таких функцій у різних установах досить різний, але грамотно організувати роботу з інформацією повинен уміти кожен секретар-референт.

3. Наявність посадової інструкції – необхідна умова раціональної організації праці. Посадова інструкція секретаря-референта визначає не тільки його функції, а й обов'язки.

Секретар-референт повинен виконувати чітко регламентовані службові обов'язки. Однак вони можуть бути обмежені й доповнені іншими. Обов'язки секретаря-референта:

- облік, реєстрація, розгляд і підготовка кореспонденції (документації), що надходить, для подання керівництву;
- оформлення (у тому числі друкування) і розсилка розпорядчих документів, листів, телеграм, телефонограм, факсів, і т. п.;
- підготовка за вказівкою керівника та після узгодження зі структурними підрозділами проектів окремих наказів, довідок, листів, відрядних посвідчень і інших документів;
- оформлення протоколів розсилок виписок із них;
- аналіз довідок і доповідей структурних підрозділів з висновками і пропозиціями по них;
- підготовка і своєчасна розсилка матеріалів до засідань, нарад, конференцій, семінарів і з'їздів;
- прийом і реєстрація заяв, пропозицій і скарг від громадян;
- організація прийомів відвідувачів;
- прийом, реєстрація, зберігання, облік вхідної, вихідної і внутрішньої кореспонденції, підготовка справ до здачі на зберігання в архів установи.

Крім роботи з документами до *обов'язків* входять види робіт з бездокументного обслуговування: технічне забезпечення роботи керівника; підготовка й організація матеріально-технічного забезпечення засідань, нарад; організація прийому працівників і відвідувачів; телефонне обслуговування; підготовка відряджень; організація презентацій і спеціальних прийомів гостей; обробка пошти; збір ділової інформації і її реферування за дорученням керівника; збір матеріалів для доповідей і промов керівника; ведення табеля обліку робочого часу тощо

За час відсутності керівника секретар-референт самостійно вирішує, які важливі питання передати заступнику, які може вирішити сам. Він повинен володіти інформацією про місце перебування керівника і мати постійний зв'язок з ним на випадок непередбачуваних «позаштатних» ситуацій і розв'язання термінових питань. Без необхідних знань, умінь і навичок секретар не зможе якісно виконувати свої обов'язки.



4. Напрямок роботи *секретаря-референта* має особливе значення, оскільки управління – це процес прийняття, здійснення, контролю виконання рішень, а рішення приймається на основі аналізу інформації.

Крім традиційних обов'язків помічника і референта керівника, сьогодні секретарю-референту делегуються різноманітні функції, які не входили у сферу діяльності секретаря. Коло цих обов'язків досить широкий. Секретареві-референту передають окремі адміністративні функції, обов'язки з формування архівів тощо. Наприклад, у підпорядкуванні секретаря-референта великих установ можуть перебувати співробітники, які виконують машинописні роботи (друкарка) і роботу з документами (діловод), іноді – співробітник, що виконує обов'язки молодшого секретаря. Тоді секретареві-референтові делегують функцію керувати роботою діловодів й інших службовців, а також роботою групи помічників, референтів.

У невеликих комерційних організаціях секретар-референт, як правило, взаємодіє зі службою безпеки, кадровою й господарською службами. Якщо немає посад керівників цих служб, він іноді безпосередньо координує діяльність цих підрозділів. Часто референтам передають окремі функції співробітників, що займаються роботою з персоналом (наприклад, документування трудових правовідносин). Іноді обов'язки референта наближені до обов'язків заступника керівника із загальних питань.

Для малого підприємства характерна нечітка регламентація обов'язків співробітників, а робота на взаємній довірі, ініціативі, взаємодопомозі й взаємозамінності. Через відсутність формальних структур в умовах малого бізнесу гранично спрощується система прийняття управлінських рішень, зростає ступінь особистої участі кожного працівника в діяльності організації. Керівник невеликої організації інколи займається бухгалтерським обліком, аналізом комерційної діяльності, фінансами, кадрами тощо. Тоді секретар-референт стає помічником свого керівника.

Секретар-референт повинен добре знати структуру організації, характер і напрямки її діяльності, добре уявляти зміст діяльності підрозділів, їх компетенцію; представляти, яка інформація створюється, обробляється, зберігається в підрозділах організації, хто з працівників володіє тією чи іншою інформацією; знати основні джерела інформації, яка може знадобитися керівнику, місце їх знаходження і особливості використання; знати, в якій інформації керівник потребує постійно, і мати налагоджену систему збору та обробки цієї інформації, бути готовим задовольняти будь-які незаплановані інформаційні запити керівника.

Основні джерела інформації для керівника: законодавчі та інші нормативні правові акти, що стосуються діяльності організації; управлінська документація організації; публікації в періодичній пресі (газетах, журналах); наукова і технічна література з проблем, що стосуються діяльності організації; довідники ділової інформації про організації, підприємства, фірми, економічної, культурної та іншої інформації.

5. Попит у керівників на кваліфікованих секретарів був завжди стабільно великим. Але особливим попитом на ринку праці професія секретаря-референта стала користуватися за умов становлення різноманітних форм малого та середнього бізнесу. На посаду секретаря-референта призначається особа з вищою, середньою спеціальною освітою і стажем роботи не менше одного року або без стажу (за умови проходження навчання на курсах секретарів-референтів).

Секретар-референт повинен володіти інформацією та матеріалами з питань: перспектив розвитку підприємства, його фінансово-господарської діяльності; організації роботи з документами, складання документації; організації управлінської праці; застосування засобів обчислювальної та організаційної техніки; перекладу службової документації на іноземну мову комерційного партнера; культури праці та службової етики; охорони праці, техніки безпеки і протипожежного захисту.

У сформованій практиці оцінки праці секретарів-референтів прийнято виділяти наступні ділові якості:

*Професійна майстерність:* володіння комплексом професійних знань, умінь і навичок, передбачених кваліфікаційною характеристикою (уміння стенографувати, друкувати на ПК, знання основ роботи з документами, правил орфографії й пунктуації тощо).

*Ініціативність.* Секретар повинен виявляти самостійність та ініціативу в рішенні питань своєї компетенції.

*Організованість.* Уміння організувати своє робоче місце і роботу в офісі, раціонально спланувати розподіл обов'язків за часом, забезпечити своєчасне виконання щоденних операцій.

*Відповідальність.* Бути готовим прийняти на себе відповідальність за завдання, поставлені керівником, особливо в межах своєї компетенції. Ця якість виробляється, як правило, із досвідом роботи. Керівник, повинен бути впевненим у тім, що його помічник може працювати самостійно і здатний грамотно вирішувати такі питання, як оформлення й складання документів, повідомлення учасників про наради тощо.

*Пунктуальність.* Уміння не тільки правильно спланувати захід, але і строго виконувати їх у встановлений час. Неприпустимі запізнення секретаря, як на роботу, так і на ділові зустрічі, наради, засідання. Пунктуальність повинна виявлятися й у своєчасності підготовки документів, доповіді про них керівнику.

*Поінформованість.* Секретар повинен добре орієнтуватися в питаннях того напрямку діяльності, в якому працює його керівник, знати стан справ і стан рішення питань у галузі, останні досягнення й проблеми.

*Дипломатичність, уміння зберігати службову таємницю.* При вирішенні різних питань (підготовка документів, бесіда з відвідувачами і по телефону тощо) використовувати тільки достовірну інформацію. Неприпустимо розголошувати інформацію, що має секретний характер.

*Гарна пам'ять.* Ця якість забезпечується не тільки за рахунок розвитку своїх здібностей, запам'ятовування інформації, але і за рахунок раціонального використання можливостей сучасної оргтехніки і довідково-інформаційного апарату.

Важливий момент в діяльності секретаря-референта – підтримання в приймальні офісу ділової і дружньої атмосфери співпраці, партнерства, взаєморозуміння.

Щоб виробити й розвинути названі ділові якості, потрібно мати низку особистих якостей:

*Інтелігентність.* Уміння тактовно, чемно вести бесіду; стримувати і не виявляти негативні емоції; дотримуватися прийнятих норм поведінки й спілкування; стежити за культурою свого зовнішнього вигляду і робочого місця.

*Працьовитість.* Необхідна якість незалежно від того, яку посаду обіймає особа, на якій ділянку працює.

*Сумлінність.* Обов'язково виконувати ту роботу, результати якої важливі для вирішення тих чи інших завдань; не перекладати на інших співробітників свої обов'язки для того, щоб уникнути відповідальності, перекладати провину на іншу людину за невиконану чи погано виконану роботу.

*Чуйність і уміння адаптуватися.* Бути готовим допомагати іншим у будь-який час, і особливо в напружених виробничих ситуаціях: уміти швидко переключатися з одного виду діяльності на інший, правильно розраховувати час (особливо в період великих навантажень).

*Скромність.* Така особиста якість входить у загальне поняття інтелігентності, культури людської поведінки.

*Акуратність.* Недбалість у роботі з документами, в одязі, в організації робочого місця створює неприємне враження про секретаря-референта

*Доброзичливість.* У спілкуванні з відвідувачами, співробітниками секретар завжди повинен бути готовий прийти на допомогу. У розмові потрібно вживати слова у ввічливій формі, не допускати фамільярності, звертання на «ти».

щоб відповідати сучасним вимогам, секретар-референт повинен володіти наступними якостями: мати професійний імідж; добре володіти мовою й письмом; володіти гарною пам'яттю; добре орієнтуватися у часі; грамотно працювати з документами, швидко знаходити

необхідну інформацію, вести ділове листування керівника; швидко засвоювати розробки новітніх комп'ютерних програм для офісу; бути енергійним, проявляти ініціативу; швидко знаходити взаєморозуміння з колегами й клієнтами тощо.