Частное профессиональное образовательное учреждение

«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 46.02.01
«Документационное обеспечение управления и архивоведение»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Председатель цикловой комиссии специальностей «Право и организация социального обеспечения» и «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

_____ Н.Р. Поплавских
(подпись) (расшифровка подписи)

«_____» _____2023 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема: **Современные требования к профессии секретаря. Анализ профессионально-личностных качеств и направления их развития(на примере ГОАУСОН « Кандалакшский ДИПИ»)**

Студента **Золотовой Ольге Валерьевны**
(ФИО полностью в родительном падеже)

группы 2001-1200

Руководитель **Поплавских Наталья Ростемовна**
(уч. степень, уч. звание, должность,ф.и.о. полностью)

(подпись без расшифровки)

«_____» _____ 2023 г.

«07» июня 2023 г.

_____
(подпись студента)

Пермь 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....4

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ.....6

1.1 Роль секретаря в деятельности организации.....6

1.2 Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность секретаря.....10

1.3 Профессиональные и личностные качества секретаря.....17

2 АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ СЕКРЕТАРЯ ГОАУСОН "КАНДАЛАКШСКИЙ ДИПИ" И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ РАЗВИТИЯ.....22

2.1 Характеристика деятельности ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"….22

2.2 Анализ профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".....29

2.3 Анализ проблем деятельности секретаря и разработка рекомендаций по совершенствованию профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".....42

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....50

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....53

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность работы. В современном мире, беря во внимание постоянно изменяющиеся социально- экономические условия и динамичный темп жизни, положения и функции секретаря весьма изменились.

Само понятие «секретарь», как говорится в специальной литературе, сложный и неоднозначный. Он имеет градацию от технического секретаря до секретаря-референта – помощника управляющего и ученого секретаря научных советов. Таким образом, отсюда такие разные требования к профессиональной подготовке этих специалистов. Но во всех случаях деятельность секретаря просит организации, а так как она связана с документированием, оформлением документов и их обработкой, теперь повсеместно в работе секретаря применяются автоматизированные технологии. Их использование увеличивает требования к профессиональным знаниям и умениям секретаря.

На теперешний день ни одно учреждение, ни одна коммерческая компания, муниципальные организации либо маленькая компания не сможет быть без секретаря, который исполняет организационно-распорядительную деятельность. В теперешнем профессиональном мире успешность управленческой работы во многом зависит от качества и действенности информационного и документного обслуживания секретаря. Также нужно сказать, что секретарь – это «правая» рука директора, без которого он не может действенно управлять всем рабочим процессом в компании либо фирме. Секретарь двадцать первого века – это лицо компании, которое все время поддержит на высоком уровне авторитет управляющего и компании в общем.

Секретарская деятельность традиционно является популярной темой для изучения. Наиболее общие проблемы деятельности секретаря,

включающие в себя вопросы правового регулирования данной профессиональной сферы, уровня коммуникационной информационной культуры и т.п. достаточно полно рассмотрены в работах Т.В.Кузнецовой,.Л.В. Санкиной и др.

Объектом данного исследования является профессиональная деятельность секретаря.

Предметом исследования выступает процесс организации работы секретаря в организации и особенности профессионально- личностных качеств и направления их развития на примере ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Целью исследования является изучение современные требований к профессии секретаря, анализ профессионально- личностных качеств и направления их развития на примере ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Цель исследования определяет круг задач, которые необходимо решить:

- рассмотреть роль секретаря в деятельности организации;
- провести анализ нормативно-правовых документов, регламентирующие деятельность секретаря;
- определить профессиональные и личностные качества секретаря;
- исследовать деятельности ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ";
- провести анализ профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ";
- провести анализ проблем деятельности секретаря и разработка рекомендаций по совершенствованию профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

При написании выпускной квалификационной работы в качестве источников базы послужили нормативные акты Российской Федерации(РФ) и ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Для решения поставленных задач в работе были использованы следующие методы: анализ; обобщение; наблюдение.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКРЕТАРЯ

1.1 Роль секретаря в деятельности организации

В своей деятельности секретарю приходится сталкиваться не только с потоком различных документов и с работой технических средств. В первую очередь секретарь постоянно контактирует с различными людьми (руководство организации, коллеги, клиенты). При этом секретарь должен разрешить огромное количество задач, параллельно выполнить несколько срочных дел. Все это требует от специалиста определённого набора профессиональных и личных качеств, которые должны гармонично дополнять друг друга.

Информационные потоки соединяются в информационные системы организации и служат источниками для формирования информационного ресурса.Создание информационных ресурсов управления - очень ответственная и сложная задача, так как для включения информации в информационный ресурс еенеобходимо своевременно отобрать, обработать, систематизировать и «приготовить» для последующего использования на рабочих местах сотрудников компании.[1]

Секретарь является важным коммуникационным звеном в структуре организации. К секретарю обращаются с вопросами, как сотрудники организации, так и внешние абоненты, посетители организации, с целью получить доброжелательный, вежливый и содержательный ответ. Значит, современный секретарь должен быть образованным и информированным.

Организационная сфера деятельности секретаря имеет приоритетное значение, так как центральное место в ней занимает обеспечение эффективной работы руководителя. Руководитель и секретарь составляют тандем, ведущую роль в котором играет руководитель, что, однако, нисколько не умаляет ролисекретаря. Важнейшей задачей секретаря

[1]Байкова, И.Ю. Настольная книга секретаря-референта. - Москва: Эксмо, 2019. - С. 41

является планирование работы руководителя в течение рабочего дня, недели, месяца, года. Это очень сложная задача, учитывая элементы импровизации в работе руководителя, но, тем не менее, необходимо постепенно и последовательно приучать руководителей к планированию собственной работы, от чего зависит и график работы секретаря.Чтобы намеченный план был выполнен, секретарь должен вовремя напоминать руководителю о предстоящих мероприятиях, ограждать его от воздействия факторов, мешающих плановой работе (незапланированные посетители, телефонные звонки и т. д.). Квалифицированный секретарь может облегчить выполнение намеченных мероприятий, собрав необходимую маркетинговую, научно-техническую,производственную идругую информацию.[2]

Таким образом, секретарь, являясь звеном информационной инфраструктуры организации, занимает в ней далеко не последнее место. Обеспечивая и поддерживая информационно - документационные процессы, секретарь помогает своей организации и своему руководителю добиться полноценного обеспечения управления релевантной информацией.

Общепринято, что секретарь - «лицо организации», «визитная карточкафирмы», он один из первых, с кем сталкиваются посетители, обращающиеся ворганизацию по различным вопросам. Как известно, первое впечатление формируется в очень короткий временной промежуток, но является весьма устойчивым. Значит, от работы, поведения секретаря, его отношения к людям и даже отвнешнего вида, улыбки, тембра голоса зависит впечатление о организации в целом, и зачастую, по работе секретаря судят об уровне организации.Хорошо организованная секретарская служба и работа секретаря, в частности, взначительной мере

[2]Дуплий, Е.В. Актуальные вопросы методики преподавания профессиональных учебных дисциплин по специальности «Документоведение и документационное обеспечение управления» // Кафедральный вестник. Сборник учебно-методических статей / Выпуск №1. / Под ред. Агеева Н.В. - Москва: Компания Спутник +, 2018. - №6.- С.43

влияет на качество организации, поэтому многие руководители организаций уделяют самое пристальное внимание секретарской работе и подбору кадров для ее выполнения.[3]

Главными функциями секретаря являются: ведение документации дирекции организации; осуществление и координация проходящей работы с деловыми партнёрами, клиентами, заказчиками; поиск нужной руководителю информации; выполнение оперативных заданий руководителя; контроль осуществления документов и поручений руководителя; организация и участие во встречах и переговорах; помощь при подготовке совещаний, собраний, презентаций; решение административных вопросов в пределах своей компетенции; работа с оргтехникой; умение пользоваться ПЭВМ, разными базами данных.

Между народный профессиональный клуб секретарей дал следующее определение: «Современный секретарь - это инициативный и здравомыслящий помощник руководителя, обладающий всеми профессиональными навыками, необходимыми для работы в офисе, принимающий решение в пределах своей компетенции и при необходимости берущий руководство на себя».

Знание ступеней возможной карьеры является стимулом и движущей силой для повышения квалификации. В настоящее время существует несколько разновидностей секретарских должностей. Условно их можно разделить на следующие.[4]

Секретарь на телефоне - принимает сообщения и конкретные заказы, обзванивает фирмы по поручению руководителя, в больших компаниях принимает звонки и соединяет с нужным абонентом.

Секретарь приемной - принимает входящие письма и факсы, сообщения по электронной почте, отвечает на телефонные звонки на

[3]Галахов, В.В. Секретарь-референт высокой квалификации. Организация секретарского дела. - Москва: Academia, 2019. – С. 29

[4]Андреева, В.И. Энциклопедия секретаря. - Москва: МЦФЭР, 2020. - С. 211

русском и иностранном языках, переадресовывает звонки в отделы и конкретно сотрудникам, встречает посетителей.

Секретарь офиса - принимает и анализирует входящую корреспонденцию, выполняет поручения руководителя и его заместителей, набирает тексты документов ,ведет документацию, является координатором и диспетчером организационной работы офиса(отдела).

Помощник руководителя фирмы - координирует действия одного или двух руководителей, составляет самостоятельно документы, готовит материалы для совещаний и переговоров, переводит с иностранного, ведет подготовку командировок шефа. Может подчиняться офис-менеджеру.[5]

Секретарь-референт - правая рука руководителя, специалист не только по секретарскому делу, но и в области деятельности фирмы, может самостоятельно принимать решения. Эта работа не только техническая, но и творческая, ответственная. Например, подготовка докладов, отчетов, выступлений руководителя, других важных документов.

В задачи секретаря входит организационная, коммуникативная, сервисная и множество других функций. Результативный секретарь должен уметь :передавать информацию внешним и внутренним клиентам, быть стабильным к неопределенности, придерживаться делового стиля, профилактировать стресс и др.[6]

Секретарь должен быть всегда «в форме» :тщательно и продуманно одет, аккуратен и чистоплотен, готов стремительно и квалифицированно реализовать данные ему задания, уметь спокойно, без растерянности, резкости и с достоинством находить решение вопросов в рамках своей компетенции. И в то же время ему нужен дар ощущать «нюансы» дела, что разрешает без затруднений выходить из нелёгких обстоятельств, в частности, «не видеть и не слышать» того, что не надлежит видеть и

[5]Бондарева, Т.Н. Секретарское дело. - Москва: Высшая школа, 2021. – С. 56

[6]Теплицкая, Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. - С. 67

слышать. Секретарь на виду и в курсе многих дел.

Работа секретаря выделяется быстро меняющимися условиями, многообразием реализовываемых задач и потребностью их оперативного решения и необходимостью часто вести одновременно несколько видов работ, разнообразием контактов. Поэтому при приеме на работу секретаря-референта предъявляется ряд запросов, которые можно разделить на требования к деловым и личным качествам.

Наш век не случайно именуют временем информационного бума. Источником нужных знаний являются не только журналы, газеты или книги,но и электронные базы данных, локальные и глобальные компьютерные сети, такие как Интернет. Важно, чтобы секретарь ориентировался в этоминформационном множестве и имел сведения, где найти необходимую информацию.[7]

Таким образом, в профессии секретаря совмещаются два противоречивых принципа: исполнительность и инициативность. Опытному, отлично знающему свое дело секретарю, умеющему брать тяжелую работу по обслуживанию управленческого труда, соединение этих двух начал позволяет предельно рационализовать деятельность руководителя, избавляя его от большого количества технических операций, непосредственно связанных с осуществлением повседневных директорских обязанностей. Секретарь должен быть «целен в двух обликах» - и послушный исполнитель воли своего начальника, иего инициативный помощник, как бы прокладывая линию к скорейшему достижению конечных целей управления.

Тяжело в наше время вообразить деятельность любой организации, предприятия, учреждения без секретаря. И поистине, секретарь лицо организации.Он первый, с кем встречается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем сталкивается, начиная трудовой день, начальник,

[7]Шатина, Н.В. Функции секретаря помощника руководителя // Секретар. дело. - 2020. - № 4. - С.8

первый, кто отвечает на телефонные звонки. Вследствие этого, от поведения секретаряво многом зависит не только авторитет организации, в которой он работает,ноиногдаиуспехорганизации.[8]

Все функции, права, должностные обязанности и ответственность секретаря в установленной форме должны быть перечислены в должностной инструкции. Все значительные видоизменения в должностную инструкцию вносятся приказом директора.

1.2 Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность секретаря

Законодательная и нормативная база деятельности секретаря представляет собой совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания документов, их обработки, хранения и использования в текущей деятельности учреждения, а также деятельность службы делопроизводства: ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение и некоторые другие аспекты.

Секретарь осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, соответствующими законами и постановлениями субъектов Российской Федерации, а также локальными нормативными актами.

Одной из важнейших функций секретаря является осуществление процесса организации работы с документами, поэтому в своей работе

[8]Янковая, В.Ф. Терминология документационного обеспечения управления (ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения) / В.Ф. Янковая // Делопроизводство. – 2019. - № 1. – С.42

секретарь должен опираться на следующие законодательные и нормативные акты:

- информации, информационных технологиях и о защите информации». Он закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов (информация, информатизация, информационные ресурсы и др.), урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязанность предоставления информации государственным органам.[9]

Проведем анализ нормативно- правовых актов, регулирующих деятельность секретаря:

1. Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации» отмечает, что государственный язык подлежит обязательному использованию в деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности, в том числе и в деятельности по ведению делопроизводства.[10]

2. Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» регулирует отношения, которые касаются организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.[11]

---

[9]Андреева, В.И. Энциклопедия секретаря. - Москва: МЦФЭР, 2020. - С. 200

[10]О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 №53-ФЗ (ред. от 28.02.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

[11]Об архивном деле Российской Федерации : Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

3. Федеральный закон «О коммерческой тайне» затрагивает отношения, которые связаны с установлением, изменением и прекращением режима коммерческой тайны в отношении информации, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам.[12]

4. Федеральный закон «О бухгалтерском учете» отмечает, что бухгалтерский учет осуществляется путем сплошного, непрерывного и документального учета всех хозяйственных операций. В специальной статье (статья 9) указаны правила оформления первичных учетных документов. Также в ней подчеркивается, что все хозяйственные операции, которые проводит организация, должны оформляться оправдательными документами. Эти документы служат первичными учетными документами.[13]

Об обязательности документирования говорится и в ряде других законодательных актах. Так, ряд статей Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает обязательность документирования, а также виды и разновидности документов, создаваемых при совершении актов гражданских взаимоотношений (их возникновении, прекращении). Виды учредительных документов юридического лица, например, устав и учредительный договор, на основании которых действуют юридические лица, требования к их содержанию и оформлению содержатся в ст. 52 ГК РФ: «В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержатся другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида». Понятие «другие сведения» раскрыто в ст. 98

[12]О коммерческой тайне : Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

[13]О бухгалтерском учете : Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ (ред. от 06.12.2011) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 05.12.2022 г.)

Кодекса. В ряде статей Гражданского кодекса установлены нормы документирования, требования к форме документа, к составу его информации, т.е. к содержанию документа.[14]

Трудовой кодекс Российской Федерации устанавливает обязательность применения каждой организацией независимо от ее организационно-правовой формы ряда локальных правовых актов, таких, как коллективный договор, соглашение, правила внутреннего трудового распорядка, положение об использовании и защите персональных данных и др. В Трудовом кодексе названы документы, которыми документируется прием, перевод, увольнение, командирование, отпуска, поощрения и взыскания работников. Часть этих документов применяется давно (приказ, заявление, трудовая книжка и др.), относительно других введен новый порядок их составления и применения (трудовой договор); необходимость создания некоторых регламентирована впервые (уведомления). Кодекс не только устанавливает применение тех или иных документов, но и определяет структуру текста, порядок оформления некоторых из них (например, трудового договора). Трудовой кодекс содержит специальную статью (ст. 14), устанавливающую порядок исчисления сроков, а в некоторых случаях устанавливает и конкретные сроки подготовки документов. Например, приказ о приеме на работу (ст. 68), приказ о применении дисциплинарного взыскания (ст. 193), изготовление и выдача работнику копий документов, связанных с работой (ст. 62), предупреждение работника об увольнении (ст. 79, 80) – все эти документы должны быть оформлены в трехдневный срок.[15]

Большое значение в трудовой деятельности для секретаря имеют нормативно-методические акты.

---

[14]Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 12.2019, с изм. от 16. 04.2022) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301. (дата обращения 11.03.2023 г.)

[15]Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 19.12.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 1. - Ст. 3. (дата обращения 11.03.2023 г.)

Одним из основных общегосударственных нормативно-методических документов по организации делопроизводства является «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения (ГСДОУ)». Представляет собой совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях. Основная цель ГСДОУ – упорядочение документооборота организаций, сокращение количества и повышение качества документов, создание наиболее благоприятных условий для применения технических средств и современных технологий сбора, обработки, использования и хранения информации, совершенствование работы аппарата управления.

Положения ГСДОУ получили развитие в «Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» (Утверждена Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. № 536). Инструкция разработана в целях совершенствования документационного обеспечения управления и повышения его эффективности путем унификации состава и форм управленческих документов, технологий работы с ними и обеспечения контроля исполнения документов. На сегодняшний день эта Инструкция действует формально. Она заменена на «Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (утв. постановлением Правительства РФ от 15 июня 2009 г. № 477). Эти Правила устанавливают единый порядок делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.[16]

[16]Янковая, В.Ф. Как организовать делопроизводство. – Москва: МЦФЭР, 2021. - С. 67

Важную роль при оформлении документов для работы секретаря играет ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от формы собственности и организационно-правовой формы. Стандарт устанавливает состав реквизитов документов, требования к их оформлению и требования к содержанию информации бланка.

Грамотно документировать информацию и эффективно вести работу с документами можно только при нормативной регламентации технологических процессов работы с документами внутри организации.

Основным нормативным документом по делопроизводству в организации является инструкция по делопроизводству (или документационному обеспечению управления), устанавливающая единые правила составления, оформления документов и работы с ними. В соответствии с этим можно сделать вывод, что данный документ должен быть разработан в каждой организации, предприятии, учреждении.

Инструкция по делопроизводству должна базироваться на действующем законодательстве в сфере документации и информации (т.е. на нормативнометодической базе делопроизводства) и отражать специфические особенности работы с документами, характерные для конкретной организации. Другими словами, можно сказать, что инструкция по делопроизводству организации всегда индивидуальна и учитывает все особенности как состава документов, так и технологии их обработки. К сожалению, для коммерческих организаций наличие инструкций по

делопроизводству не является обязательным. На наш взгляд, для нормальной, эффективной и стабильной работы компании необходима грамотно разработанная инструкция по делопроизводству.[17]

Также, важным для работы любой организации является разработка и утверждение альбома и табеля унифицированных форм документов, номенклатуры дел.

Большое значение для секретаря имеет должностная инструкция. Это правовой акт, необходимый для регулирования правового положения секретаря. Должностная инструкция секретаря составляется в целях освещения всего спектра профессиональных прав и обязанностей данного работника. В ней определяются его права и должностные обязанности, а также ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение трудовой функции. Она, прежде всего, необходима во избежание нарушений трудового законодательства и конкретизации обязанностей указанного работника, так как содержит основные требования, предъявляемые к секретарю в отношении специальных знаний, знаний законодательства, определенных методов и средств, которые секретарь должен уметь применять при выполнении своих должностных обязанностей.

Итак, секретари в своей профессиональной деятельности руководствуются большим количеством законодательных и нормативных документов. Ответственность за общее состояние делопроизводства в организации, правильность оформления документов и общая культура без документного обслуживания полностью лежит на плечах секретаря.[18]

[17]Замедлина, Е.А. Этика и психология делового общения. - Москва: ПРИОР, 2022. – С. 45

[18]Кузнецова, Т.В. Секретарское дело. – Москва: ЗАО "Бизнес - школа "Интел - Синтез", 2022. - С. 110

1.3 Профессиональные и личностные качества секретаря

Работа секретаря (офис-менеджера, личного помощника) связана не лишьс созданием, обработкой и оформлением документов, но и с огромным кругом функций, которые требуют присутствия особенных качеств. Как известно, личные качества имеют огромную роль в выполнении множество трудовых обязанностей.

Семь качеств, без которых секретарь не выстроит собственную карьеру:

- Аккуратность. Конкретно присутствие данного качества у работников секретариата высоко ценят управляющие компании. Аккуратное отношение к деловой документации - залог, что никакие документы не пропадут и не будут утеряны в процессе трудовой деятельности. Аккуратист все время содержит собственное трудовое место в идеальном порядке. Это не только создает хорошее впечатление о сотруднике, но и говорит о его профессионализме. Доказано, что порядок на трудовом столе хорошо воздействует на личную действенность и трудовую работу. Таким образом конкретно аккуратный работник сможет навести полный порядок в документации. Не нужно забывать, что секретарь - визитная карточка каждой организации и самого управляющего, если речь идёт о личном помощнике.

В данном случае деловой наряд работника обязан быть все время аккуратным и опрятным, а прическа и макияж сдержанными и лаконичными. Это не только создаст хорошее мнение, но и скажет о вашем профессионализме и серьезности.

- Ответственность и организованность. Именно данные качества помогают секретарю исполнять собственные многие рабочие обязанности, примеру, организовывать деловые встречи, совещания и заседания, подготавливать разные мероприятия. Значимо помнить, что ответственный работник все время помнит о предстоящих событиях, серьезно относится к

собственной трудовой деятельности и хорошо исполняет необходимые функции. Кроме того, данному работнику можно давать разные поручения не боясь, что он их не исполнит.[19]

- Лидерские качества. Их имение делает секретаря хорошим организатором. Но они помогают не лишь в организационной деятельности, но и при подготовке командировок управляющего и иных сотрудников. Также считаются хорошим подспорьем для роста в карьерной лестнице, ведь инициативный работник все время выделяется в коллективе. Данные качества помогают успешно справляться с огромным размером документной работы. Нужно понимать, что деятельность с документами бывает весьма долгой и нудной, таким образом, нужно немало усидчивости, чтобы справляться с каждодневными функциями. А трудолюбие поможет не возненавидеть собственную работу.

- Проактивность. Одно из важных качеств для руководителя в помощнике - про активность. Влиять на обстоятельства, которые вы можете изменить, - это и есть проактивность. И наоборот: когда вы делаете выбор в пользу зависимости от обстоятельств, становитесь реактивными.

Проактивный помощник проявляет инициативу. Он просчитывает на шаг вперед, готовит запасные варианты, уточняет дополнительную информацию и детали, задает вопросы, принимает решения.

- Доброжелательность. Любой секретарь по долгу службы за день общается с большим числом количеством разных людей. Это могут быть коллеги, клиенты организации, партнеры и т.д. При данном неважно, осуществляется общение по телефону либо вживую, — секретарь всегда обязан быть доброжелателен и приветлив. Это не лишь положительно отображается в процессе большинства бесед, но и образует хорошее впечатление о всей организации в общем.

[19]Поспелова, Е.Н. Развёрнутая должностная инструкция секретаря: опыт составления // Секретарское дело. - 2021. - №4. - С.19

- Многозадачность. Для какого угодно офис-менеджера многозадачность - значимое преимущество, так как оно разрешает исполнять огромное число различных функцийбез траты времени на переключение внимания. Это весьма значимо, так как от секретаря от работы с документами в любую секунду имеет возможность отвлечь телефонный звонок либо посетитель в приемной.

Конкретно многозадачность разрешить в этом случае отвлечься и затем с легкостью вернуться к собственным обязанностям. Следует сказать, что этими особенностями обладают в большинстве женщины. Это объясняетсялабильностью психики, которая относится конкретно к женскому полу. По даннойпричине огромнаячасть сотрудников секретариата женщины. Они имеют возможность просто переключаться на исполнения разных задач, не теряя при данномвремени и без ущерба качеству. [20]

- Профессиональные качества секретаря. Профессиональные качества секретаря в большинстве зависят не лишьот образования, но и от опыта. Список профессиональныхстандартов имееттребование кработникам секретариатао присутствии опыта работы не меньше двух лет. Конкретно рабочийстаж разрешаетразвить большинствопрофессиональных качеств.

- Знание законов и ГОСТов. Конечно же это качество - базовое при работе с документами. Весь документооборот и все делопроизводство всецелоподчиняется разным правовым актам и нормативным документам. Проще говоря, при отсутствии данной базы знаний, не получится создать документ, который бы отвечал всем необходимым правилам и обладал юридической значимостью. Кроме того, ГОСТы на протяжении обновляются, в них вносятся изменения, а таким образом, просится все время наблюдать за актуальностью тех либо других требований к документам.

[20]Рогожин, М.Ю. Настольная книга секретаря: Учебно-практич. пособие. - Москва: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2021. - С. 122

- Владение ПК. Времена, когда вся бумажная деятельность претворялосьв жизнь,вручную давнозакончились ивместо данного 90 % операций с документациейосуществляется при помощи компьютера. Это проситне только умения печатать на скорость (фактически любой управляющий проситот секретаря «слепую печать»), но и хорошо разбираться в нужном программном обеспечении. Особо данное важно в организациях, которые применяют СЭД.

- Организаторские навыки.В деятельностисекретаря данное положение имеет важноезначение. Конкретно организаторскую работу поручают более ответственным и инициативным сотрудникам. Кроме того, она считаетсянеотъемлемой частью работы личного помощника. Организовать деловую встречу управляющего, подготовить план мероприятия, составить план командировки - вот тот минимум, который просит хороших организаторских способностей. [21]

Еще имеется много профессиональных качеств, присутствие которых имеет возможность значимо пригодиться секретарю в его деятельности: присутствие добавочного образования (как правило, в сфере юриспруденции); знание иностранного языка; знание международного этикета; знание баз психологии; знание основ психологии управления и подчинения; знание базы конфликтологии; знание особенностей невербального поведения.

Конкретно присутствие конкретныхличных качеств разрешаетоценить, насколько хорошоработник сможет справляться с собственной деятельностью и в каком направлении ему нужно развиваться. Совокупность некоторых личных качеств имеет возможность стать хорошей базой для развития деловых и профессиональных навыков. [22]

Вывод по первой главе. В первой главе были рассмотрены вопросы роли секретаря в деятельности организации, правовое регулирование

[21]Теплицкая, Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. - С. 89
[22]Шатина, Н.В. Функции секретаря помощника руководителя // Секретар. дело. - 2020. - № 4. - С.9

деятельности секретаря в компании и исследованы профессиональные и личностные качества секретаря, далее перейдем ко второй главе работы исследуем особенности деятельности секретаря на примере ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

2 АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ СЕКРЕТАРЯ ГОАУСОН "КАНДАЛАКШСКИЙ ДИПИ" И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ РАЗВИТИЯ

2.1 Характеристика деятельности ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» является первым по величине в Мурманской области учреждением социального обслуживания, предоставляющим услуги в стационарной форме. Учреждение создано 28 января 1965 г. и осуществляет социальное обслуживание совершеннолетним получателям социальных услуг с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

Основными целями и направлениями деятельности учреждения является предоставление социальных услуг, гарантированных государством, направленных на создание условий для активной жизнедеятельности, социально-трудовой и медицинской реабилитации пожилых граждан и инвалидов, адаптации их личностного и социального статуса, а также обеспечение необходимого ухода в зависимости от состояния здоровья.

В настоящее время коечная мощность учреждения составляет 385 стационарных койко-мест.

В структуре дома-интерната функционируют:

- отделение милосердия на 100 койко-мест, для граждан, полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в круглосуточном уходе;

- общее отделение рассчитано на 215 койко-мест.

В 1993 году в учреждении было открыто специальное отделение на 70 койко-мест для престарелых и инвалидов, освобожденных из мест лишения

свободы или направляемых из приемников-распределителей, бомжей.

Учреждение состоит из 2-х жилых корпусов (общей площадью 10000 кв. м), территориально отдаленных друг от друга, гаража и бани-прачечной:

- первый корпус расположен по адресу Мурманская область, Кандалакша, ул. Наймушина, д. 21, рассчитан на 200 коек, из них:

- отделение милосердия – 50 коек,

- отделение общего типа – 150 коек;

- второй корпус расположен по адресу Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Наймушина, д. 23, рассчитан на 185 коек.[23]

Все организуемые культурно-массовые мероприятия направлены на улучшение эмоционально-психологического самочувствия пожилых людей, на продление активного долголетия, на самовыражение их потенциальных возможностей, улучшение взаимоотношений друг с другом, развитие духовного мира, эстетического и художественного вкуса.

В ГОАУСОН «Кандалакшский ДИПИ» работает квалифицированный, внимательный и доброжелательный персонал, который обеспечивает получателям социальных услуг необходимый уход и создает условия для комфортного проживания.

Организационная структура ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" на 25.01.2022г. (рис. 2.1).

[23]https://kandadipi.ru/index/struktura_uchrezhdenija/0-123 (дата обращения: 11.05.2023 г.)

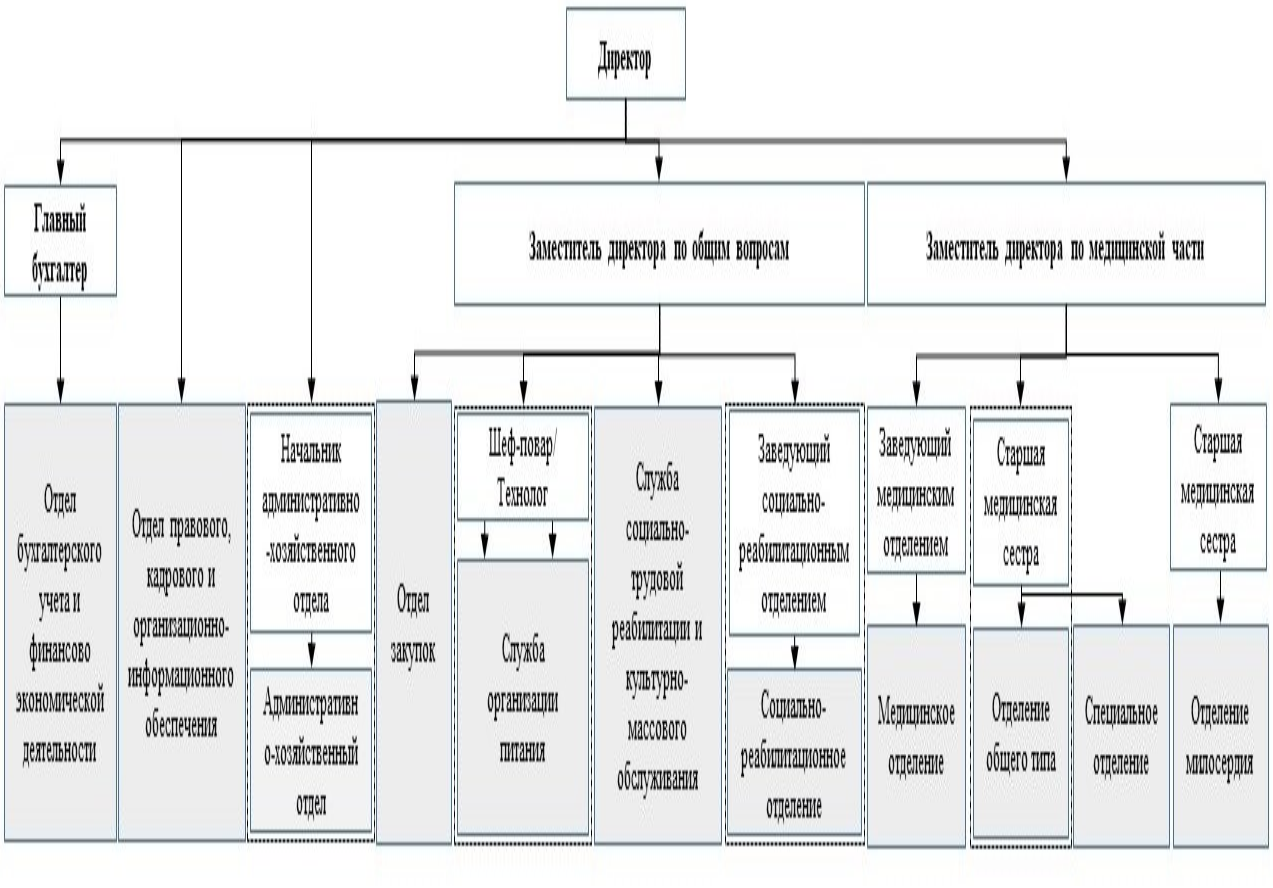

Рисунок 2.1- Организационная структура ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

В составе Учреждения имеются структурные подразделения:

- Отдел бухгалтерского учета и финансово экономической деятельности;

- Отдел закупок;

- Отдел правового, кадрового и организационно-информационного обеспечения;

- Административно-хозяйственный отдел;

- Служба организации питания;

- Служба социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания;

- Медицинское отделение;

- Социально-реабилитационное отделение;

- Отделение общего типа;

- Специальное отделение;

- Отделение милосердия.

Секретарь ведет документационное обслуживание организации,его рабочее место находится в приёмной управляющего директора. В её обязанности входит: осуществление регистрации документов, что в конечном итоге дает централизованную регистрацию всей входящей и исходящей корреспонденций и организационно-распорядительных документов. В своей работе, она пользуется только программным обеспечением Office 2011 и сканером, что упрощает работу, но не помогает в должной мере рационально использовать свой труд.

А делопроизводитель, который в случае необходимости, подменяет секретаря, работает в кабинете АХО. Его рабочее место находится рядом с руководителем отдела – административно хозяйственного.

Делопроизводитель выполняет функцию канцелярии.

В ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"ведется регистрация входящей корреспонденции, а также входящих и исходящих факсов, учет и контроль над исполнением документов.

Маршруты работы с входящими и исходящими документопотоками в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" представлены в таблице 2.1

Таблица 2.1

Маршруты работы с входящими и исходящими документопотоками

Электронная работа с входящей документацией	Электронная работа с исходящей документацией
1. Получение документа	1. Создание проекта документа
2. Экспедиционная обработка	2. Проверка секретарем или менеджером по персоналу
3. Рассмотрение документа	
4. Регистрация	3. Согласование (визирование при необходимости)
5. Передача адресату (конкретное подразделение)	
6. Рассмотрение руководителем подразделения	4. Подписание руководителем документа
7. Назначение и передача исполнителю	5. Регистрация документа
8. Исполнение документа	
9. Контроль за исполнением	6. Направление документа в дело
10. Направление документа в дело	

После ввода электронного образа документа путем сканирования в систему бумажный подлинник остается на хранении в подразделении, к которому прикреплен данный документ, и помещается в дело согласно номенклатуре дел.

В соответствии с установленными категориями документов, электронные образы которых вводятся в систему движения документов ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"дальнейшая работа ведется только с электронными файлами этих документов. В базу данных вносится сведения о прохождении и исполнении документов.

После получения документа секретарь производит его обработку, рассматривает документ на предмет адресата, регистрирует в системе. Регистрация нового документа производится в соответствии с заполнением регистрационной учетной карточки на бумажном носителе.

С исходящей документацией действует иной принцип работы. К первому этапу можно отнести само инициирование проекта исходящего документа, который осуществляется путем выдачи поручения руководителем организации, подразделения или вызвано необходимостью в ответе на полученный документ самим адресатом. На следующем этапе производится согласование проекта с заинтересованными подразделениями внутри организации. Важно знать то, что, необходимые замечания по данной разработке прикрепляются к отдельному файлу, и отправляются вместе с копией электронного файла проекта документа на подпись. Зарегистрированный документ, распечатывается и передается в бумажном виде посредством таких средств коммуникации как, почта, электронная почта, факс.

Схематически работу с исходящей и входящей документацией на примере письма в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» можно изобразить, как представлено на Рисунок 2.2

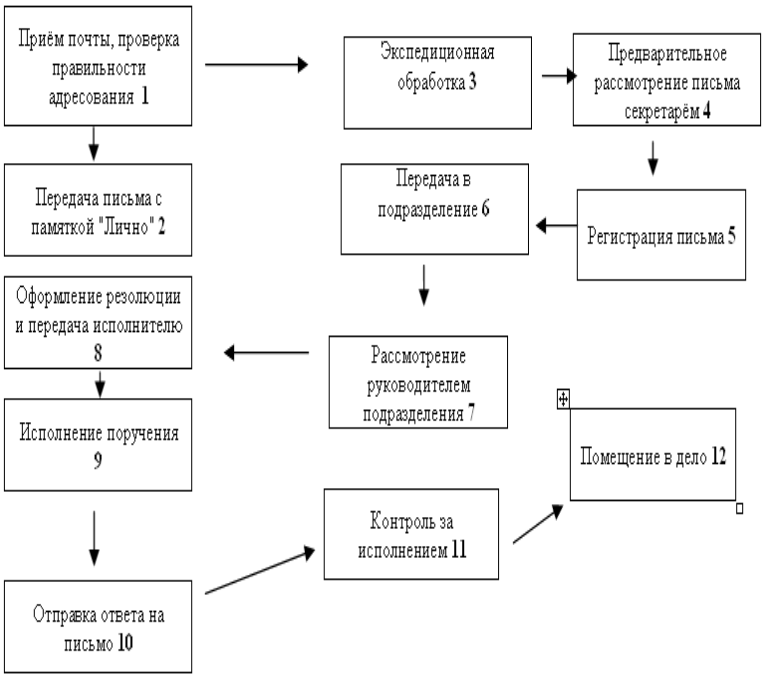

Рисунок 2.2 - Маршрут движения письма ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

Работа с внутренней документацией в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"состоит из следующих этапов:

1. Получение указания на разработку проекта;

2. Подготовка проекта документа;

3. Согласование;

4. Передача адресату документа;

5. Отметка о доставке;

6. Выдача резолюций;

7. Постановка на контроль документа;

8. Отчет об исполнении;

9. Помещение документа в дело, текущее и архивное хранение.

Исследование движения внутренней документации в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» показало, что важный этап "Регистрация в подразделении" в схеме движения документов не предусмотрена. В свою очередь это приводит к потере документов на бумажных носителях и увеличивает срок прохождения документов по маршруту.

Работа с внутренней документацией производится в ГОАУСОН

"Кандалакшский ДИПИ"в электронном виде и с электронными файлами документов, и на бумажных носителях, и начинается с момента получения указания на разработку проекта документа или в случае возникновения необходимости в ответе на полученную корреспонденцию.

В ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"составление и оформление документации производится децентрализовано. Для создания и печати документов используется компьютеры, лазерные и струйные принтеры Hewlett-PackardLaserJet и DeskJet, настольные сканеры Hewlett-PackardScanJet.

Документооборот предприятия представлен в таблице 2.2

Таблица 2.2

Документооборот ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» по данным 2022 года

Документы	Количество документов		Всего
	Подлинники	Тираж	
Входящие	230	240	470
Исходящие	173	400	573
Внутренние	390	1125	1515
Итого	793	1765	2558

Таким образом, объем движения документов в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"по данным 2022 года составляет 2558 документов, из них 32,2% приходится на подлинники и 67,8% на копии документов.

Большая доля в документообороте ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"приходится на внутренние документы (45,83%), только 19,7% документов - исходящих.

В ходе исследования был выявлен ряд недостатков: не используются единые формы документов, не обновляется нормативно-методическая база компании. Оформление документов осуществляется в журнальной форме, что затрудняет поиск документов. Нет места для архивного хранения документов, документация хранится на полках, не предназначенных для этого, что может привести к потере и повреждению документов. Бывший архив требует ремонта, который до сих пор не проводился.

На обработку документов уходит большое количество времени,

поскольку управление документами осуществляется без использования специализированных программ для автоматизации делопроизводства. После анализа документации организации были обнаружены ошибки в оформлении ряда документов, что свидетельствует об ослаблении контроля за исполнительской дисциплиной.[24]

2.2 Анализ профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

Обработкой и регистрацией входящих и исходящих документов занимается секретарь директора ,кроме того, он осуществляет создание внутренних и внешних документов на основании поручений директора, систематизацию документов, подготовку к передаче на архивное хранение, а так же выполняет обязанности помощника руководителя. Секретарь директора подчиняется непосредственно отделу информационно-аналитической работы.

Ключевой должностной обязанностью секретаря директора является документационное обеспечение управления в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ". В своей работе он опирается напрофильные нормативные акты, утвержденные на федеральном уровне, и, конечно же, на целый ряд локальных нормативных актов.

Локальная нормативная база, регулирующая делопроизводство в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" представлена учредительными документами: устав, лицензия, приказ о назначении руководителя (директора), сведения о государственной аккредитации, а так же локальными нормативными актами: инструкция по делопроизводству, должностные инструкции сотрудников, ответственных за ведение документооборота, номенклатура дел.

[24]https://kandadipi.ru/index/struktura_uchrezhdenija/0-123 (дата обращения: 11.05.2023 г.)

Инструкция по делопроизводству является нормативным документом, регламентирующим организацию, правила, приемы и процессы создания документов, порядок работы с ними, осуществление контроля за их исполнением. В ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" инструкция по делопроизводству составлена в соответствии с «Методическими рекомендациями по разработке инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти». На практике при работе с документами сотрудники пользуются инструкцией по делопроизводству.

Также в организации разработаны должностные инструкции для сотрудников, ответственных за постановку делопроизводства, и они отражают весь спектр должностных обязанностей, реально возложенных на упомянутых сотрудников.

Таким образом, в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" широко применяется нормативно-методическая база, регулирующая делопроизводственные процессы, регламентирующая механизм защиты информации, что является неотъемлемой частью работы ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Как уже отмечалось, за обработку входящих документов в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" отвечает секретарь директора. Документы поступают в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» по различным каналам связи: электронная почта, доставка курьером ,по аппарату факсимильной связи. От секретаря зависит то, насколько оперативно информация, отраженная в документах, дойдет до директора, от чего в свою очередь зависит скорость и качество принятия управленческих решений. Секретарь регистрирует поступающие документы в журнале регистрации. Журнал представляет собой электронную таблицу, включающую следующие столбцы: номер документа присваивается в порядке валовой нумерации, начинающейся заново с каждого года), адресант, исходящий номер и дата документа, название документа, краткое содержание, адресат.

На поступившем документе директор проставляет резолюцию, в

которой указано, кому из работников структурных подразделений перенаправить документ для дальнейшей работы. В случае если на документе стоит резолюция директора с назначением исполнителя и сроками исполнения документ регистрируется в специальном бумажном журнале регистрации документов, подлежащих исполнению и поставленных на контроль. Секретарь обязан оперативно внести документ в данный журнал и ознакомить под роспись соответствующего исполнителя. Контроль исполнения также осуществляется секретарем. За день до истечения сроков, установленных исполнителю для исполнения того или иного поручения, секретарь директора обязан проконтролировать, готов исполнитель предоставить отчет о выполнении поручения, проинформировать об истечении сроков контроля и предоставить руководителю информацию о степени готовности исполнителя.

Важным аспектом деятельности секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" является работа с документами, поступившими от вышестоящей организации, которым в системе делопроизводства ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" уделяется особенное внимание. Секретарь принимает корреспонденцию по трем каналам связи: почта России, электронная почта, курьерская доставка. Главная задача секретаря – максимально оперативно донести содержащуюся в документах информацию до директора. Далее на подобном документе проставляется резолюция, в которой, как правило, указаны должность, фамилия и инициалы исполнителя, вкратце прописаны требования или рекомендации срок исполнения предписания.

Секретарь в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" осуществляет контроль сроков исполнения, т.е. после того, как руководитель поставит резолюцию, секретарь должен немедленно внести данный документ в журнал регистрации поступающих документов от Министерства, снять с документа копию и внести запись о сроках исполнения в журнал регистрации документов, подлежащих контролю. Далее необходимо в срочном порядке

передать документ исполнителю и ознакомить под роспись в журнале со сроками исполнения и требованиями. За день до истечения срока исполнения секретарь обязан получить и передать директору информацию о том, готов ли исполнитель предоставить отчет о проделанной работе.

В ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" ежедневно создается большой объем документов. Среди них выделяются: служебные записки, заявления, письма, распоряжения, приказы, договоры, кадровая документация и т.д.Создаваемые в организации документы в обязательном порядке подлежат ознакомлению директором, но прежде, чем они дойдут до кабинета руководителя, с ними проводит работу секретарь.

Основными задачами секретаря при обработке исходящих документов являются: проверка правильности оформления; проверка наличия удостоверяющих реквизитов; проставление исходящего регистрационного номера; обработка документа для отправки(сортировка, вложение в конверты, указание адресата, сдача в отделение связи). Кроме того, при приеме документов для отправки обязательно проверяются: наличие приложений, указанных в отправляемом документе, и соответствие количества экземпляров количеству адресатов; правильность написания адреса; наличие подписи, даты, регистрационного номера.

Помимо ведения делопроизводства в обязанности секретаря директора входит так же информационное обслуживание руководства и структурных подразделений. Секретарь принимает участие в заседаниях, совещаниях и собраниях. В его обязанности входит подготовка пакета документов, необходимых директору для проведения того или иного мероприятия, непосредственное присутствие на мероприятии и ведение протокола. Записи ведутся, как правило, от руки на листах формата А4 и представляют собой черновой вариант протокола. Секретарь имеет возможность делать необходимые заметки и сокращения, фиксировать происходящее в произвольно заданной форме. В дальнейшем на основе сделанных записей создается итоговый вариант протокола на бланке ГОАУСОН

"Кандалакшский ДИПИ",включающем следующие реквизиты: наименование учреждения, вид документа (в данном случае–Протокол),дату, номер протокола, место составления. Датой протокола является дата заседания. Если оно продолжалось несколько дней,то дата протокола включает даты начала и окончания мероприятия.

Секретарь директора оказывает также содействие структурным подразделениям в создании редактировании документов: проектов приказов и распоряжений, деловых писем, характеристик, ходатайств и т.д., организует сопровождение заседаний, совещаний, планерок и собраний. Это занимает основную часть рабочего времени специалиста, о чем красноречиво свидетельствует фотография рабочего дня (ФРД).

Согласно ФРД, подготовка рабочего места занимает 5 минут. Она включает в себя запуск ПК, подготовку кабинета директора и приемной к началу рабочего дня, а именно:проветривание, влажная уборка стола и подоконников, поливание цветов. После того, как проведена подготовка рабочего места, секретарь проверяет электронную почту, необходимые документы распечатывает, некоторые письма перенаправляет на личный электронный адрес руководителя или на электронные адреса сотрудников.

Ответ на телефонный звонок, как правило, начинается с того, что секретарь приветствует позвонившего, произносит наименование учреждения, называет свое имя и должность. В основном, секретарь отвечает по существу вопроса (консультирует в рамках своей компетенции), заданного позвонившим лицом, и ли в случае необходимости перенаправляет звонок в соответствующее структурное подразделение.

Копирование документов в приемной ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" происходит ежедневно и в больших объемах, так как входящие документы подлежат копированию. Оригиналы всех поступающих документов отправляются в дело,а копия выдается исполнителю или адресату. В данном случае необходимо отметить, что процесс копирования документов может быть значительно ускорен при условии обновления

копировальной техники в приемной, так как многофункциональное устройство справляется с данной задачей призначительных временных затратах. Для достижения этой цели необходимо установить три отдельных устройства :сканер, копировально-множительный аппарат и принтер,это позволит в случае неисправности одного из устройств полностью не прерывать работу со снятием копий, сканированием или печатью документов и сократит время ожидания устранения неисправностей.

Ежедневно на подпись директору в приемную поступают документы, от структурных подразделений и от различныхорганизаций. Секретарь обязан проверить документы на наличие визы составителя, если документы поступают от сотрудников ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ", то провести проверку правильности составления, оформления. В данном случае автоматизация этого процесса нецелесообразна, поскольку проверка должна осуществляться вручную, при внимательном рассмотрении каждого документа. Результат проверки зависит только от внимательности и аккуратности секретаря. Помимо проверки документов секретарь подготавливает проекты приказов от имени директора ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ". В его задачи входит грамотное написание текста документа, оформление в соответствии с нормативами.

Прием факсограммы включает в себя ответ на звонок и время ожидания получения документа. Как правило, это занимает от одной до двух минут. Далее секретарю необходимо внести полученный документ в журнал регистрации входящих документов и передать на рассмотрение директору. Отправка факсограммы также отнимает небольшое количество времени, поскольку аппарат факсимильной связи является исправным и выполняет свои функции в короткий промежуток времени. Вне которых случаях возможна отправка документов только посредством факсимильной связи, поскольку вне которых учреждениях отсутствует электронная почта или во все доступ к сети Интернет.

Как правило, в течение дня в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

поступает корреспонденция посредством почты или курьерской доставки. Необходимо в данном случае вскрыть конверты, за исключением имеющих пометку«лично в руки»или« не вскрывать до…»,внести сведения о документе в журнал регистрации, за исключением случаев, когда поступаетсчетилиподписанныйдоговор.Счетанаправляютсявбухгалтерию.Если указанконкретный адресат, то документ перенаправляется в соответствующее подразделение.

В случае, когда поступают письма, секретарь вскрывает конверт, прикрепляет с обратной стороны письма, регистрирует ,снимает копию, передает директору, если письмо не имеет указанного адресата в виде структурного подразделения ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" или ,в случае, когда адресат указан, передает ему лично. Оригинал письма всегда направляется в папку, содержащую входящие документы. Адресату выдается копия. В данном случае имеет смысл говорить о том, что для сокращения временных затрат на выполнение данных операций целесообразно создание и внедрение общей базы данных поступивших документов с возможностью прикрепления сканированных документов и оповещения адресата о необходимости получения корреспонденции. Тоже касается и документов, помеченных к исполнению определенным сотрудником или подразделением в установленные сроки.

Секретарь ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" по поручению директора или руководителей структурных подразделений подготавливает и отправляет документы посредством почты России, по той же причине, почему происходит и отправка факсограмм, то есть в случаях, когда адресат не имеет электронной почты или доступа в сеть Интернет. Секретарь проверяет правильность оформления документа, вкладывает в конверт, запечатывает, указывает адрес места отправления и места назначения, индекс и в конце дня отправляет корреспонденцию через ближайшее отделение почты России.

Объект исследования: коммуникация секретаря.

Предмет исследовании: лидерские качества секретаря в коллективе.

Задачи исследования:

1. подобрать методики и сформировать выборку для проведения исследования;

2. осуществить работу по подбору испытуемых и проведению с ними инструктажа перед психологическим исследованием.

3. с помощью тестовых методик произвести измерение переменных «психологические характеристики» и «лидерские качества».

4. осуществить обработку полученных результатов с использованием методов математической статистики и обработки данных.

5. проанализировать полученные данные и сделать выводы.

Для изучения личностных качеств были использованы такие методики Методы исследования и анализ данных:

1. Теоретический анализ литературы по проблеме исследования.

2. Эмпирические методы исследования.

Методики исследования:

1. Оценка психологической атмосферы в коллективе автор Ф. Фидлер.

2. Методика «Лидер».

3. Методика выявления коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2).

Рассмотрим основные виды внутрифирменного общения в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Использование метода «Социометрии» Дж. Морено позволило выявить нам групповую сплоченность и внутригрупповые отношения в трудовом коллективе.

Анализ результатов. Отвергнутых и принятых членов коллектива мы объединили в одну группу как сотрудников, пользующихся наименьшим успехом в коллективе. Результаты социометрического исследования межличностных отношений в коллективе представлены в приложении 1.

Количество отвергнутых и принятых нами было объединено в одну группу «Пренебрегаемые», так как принятые члены группы — это люди, количество баллов которых является на уровне ниже среднего, а в свою очередь отвергнутые – не набравшие ни одного балла.

В группу предпочитаемых составили 60% сотрудников, то есть основная масса сотрудников коллектива. Однако достаточно высок процент пренебрегаемых чуть более трети коллектива – 35%. Мы выявили двух лидеров в данном коллективе, их наличие может привести к взаимной оппозиции. Установлено, что 14 человек имеют определенные проблемы в налаживании отношений в трудовом коллективе. В данной группе испытуемых мы получили двадцать семь взаимных выборов, что говорит о разрозненности деловых контактов. Причем на лидеров группы в основном приходятся взаимные выборы.

На основании данных социометрического анализа, мы видим групповой коэффициент сплоченности составляет 0.035, что является низким показателем и говорит о разрозненности коллектива, о неприятии членов друг другом и неумении налаживать контакт.

Проведение исследований по методике Ф. Фидлера позволило выявить психологическую атмосферу секретаря с отделами в трудовом коллективе ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" следующим образом.

По данным исследования мы можем утверждать, что лишь два испытуемых (5%) оценивают психологическую атмосферу в коллективе как благоприятную, мы можем отметить, что этими двумя являются лидеры группы. Низкий и средний уровни благоприятности психологической атмосферы оцениваются 45% и 50% испытуемых соответственно. Таким образом, подавляющее большинство сотрудников 95% не считают атмосферу в своем коллективе в большей степени благоприятной. Причем почти половина из них оценивает ее как неблагоприятную. Исходя из проведенного анализа, мы построили диаграмму атмосферы в коллективе, расположенную ниже.

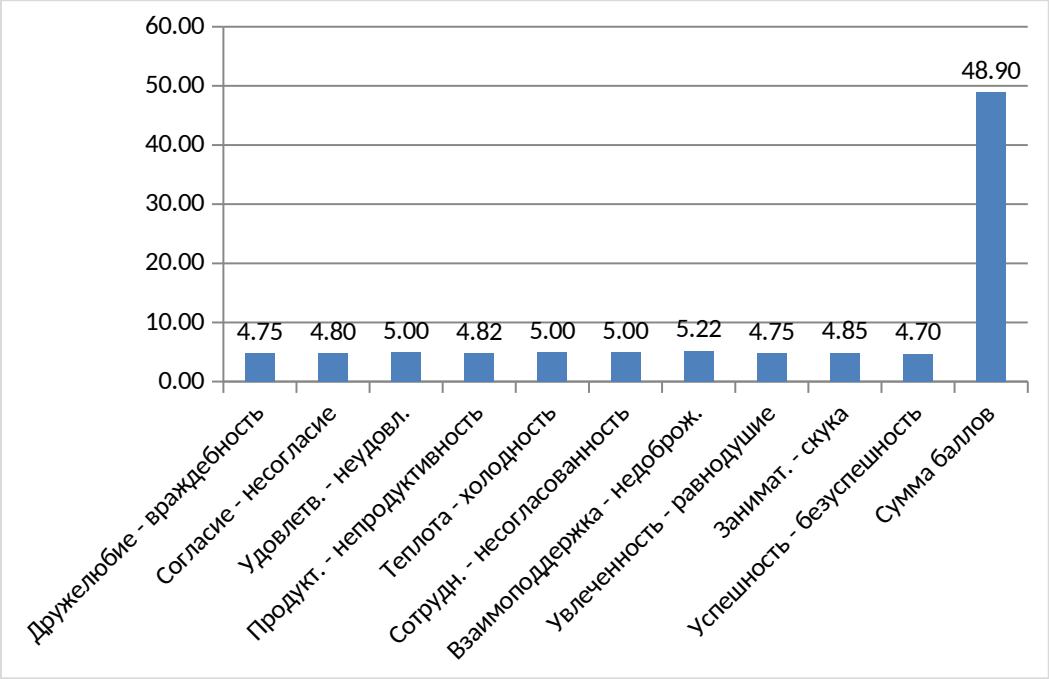

Рисунок 2.3- Психологическая атмосфера в коллективе по шкалам

По результатам анализа группового значения можно сказать следующее, общий суммарный показатель равен 48.9 балла, что является средним значением, при максимальном показателе в 80 баллов (крайне неблагоприятная психологическая атмосфера).

Шкала «Дружелюбие - враждебность» имеет показатель 4.75, что ближе к полюсу «враждебность».

Шкала «Согласие - несогласие» показатель 4.80, ближе к отрицательному полюсу «согласие».

Шкала «Удовлетворённость - неудовлетворённость» имеет высокий показатель 5.00, что так же ближе к полюсу «неудовлетворенность».

Шкала «Продуктивность - непродуктивность» 4.83 показывает близость к полюсу «непродуктивность».

Шкала «Теплота - Холодность» 5.00 показатель ближе к полюсу «Холодность».

Шкала «Сотрудничество - несогласованность» 5.00 показатель приближен к полюсу «Несогласованность».

Шкала «Взаимо поддержка - недоброжелательность» 5.23 самый высокий показатель обуславливает близость к негативному полюсу

«Недоброжелательность».

Шкала «Увлечённость - равнодушие» 4.75 показатель так же приближен к негативному полюсу «равнодушие».

Шкала «Занимательность - скука» 4.85 ближе к негативному полюсу «Скука».

Шкала «Успешность - безуспешность» 4.70 самый низкий показатель,но, как и предыдущие приближен к отрицательной границе полюса «безуспешность».

Из этого мы можем сделать вывод, что социально-психологический климат с секретарем в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ", по большинству показателей, можно оценить как средне благоприятный с тенденцией к неблагоприятному на данный период времени. Наиболее негативно окрашены шкалы «Взаимная поддержка не доброжелательность» (5.23 балла), «Удовлетворённость - неудовлетворённость» (5 баллов), «Теплота - Холодность» (5 баллов), «Сотрудничество - несогласованность» (5 баллов). Это говорит, что испытуемые склонны оценивать психологическую атмосферу в коллективе в большей степени как недоброжелательную, характеризующуюся неудовлетворенностью, холодностью и несогласованностью отношений внутри коллектива.

Результаты по методике «Лидер» представлены в таблице 2.3

Таблица 2.3

Результаты по методике «Лидер»

№	Ф.И.	Возраст	Результат	Уровень
1.	А.П.	33	25	Низкий
2.	И.Р.	28	36	Высокий
3.	М.А.	35	28	Средний
4.	Н.Л.	26	37	Высокий
5.	О.П.	37	32	Средний
6.	Р.В.	31	23	Низкий
7.	Т.И.	36	38	Высокий
8.	Э.П.	32	36	Высокий
9.	Ю.Ф.	39	29	Средний
10.	Я.Е.	29	27	Средний

Таким образом, судя по результатам, в данной группе испытуемых большинство женщин обладает лидерскими качествами.

Результаты по методике выявления коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) представлены в таблице 2.4

Таблица 2.4

Результаты КОС – 2

№Исп.	Ф.И.	Кк	Ко	Уровень К	Уровень О
1.	А.П.	0,68	0,45	4	1
2.	И.Р.	0,65	0,7	3	3
3.	М.А.	0,45	0,55	1	1
4.	Н.Л.	0,58	0,85	3	5
5.	О.П.	0,55	0,65	2	2
6.	Р.В.	0,8	0,45	5	1
7.	Т.И.	0,56	0,74	3	4
8.	Э.П.	0,55	0,78	2	4
9.	Ю.Ф.	0,4	0,45	1	1
10.	Я.Е.	0,32	0,25	1	1
Хср.		0,55	0,59	2	2

Судя по средним значениям уровень коммуникативных и организаторских способностей секретарянижe среднего. На основе корреляционного анализа получены несколько значимых связей психологических характеристик и лидерских качеств у сотрудников – женщин, несмотря на малочисленность выборки.

Проявление лидерских качеств положительно связано с факторами B, C, E, H, Q_2 и самооценкой и отрицательно связаны с факторами I и M. То есть, чем выше интеллектуальный способности женщин, чем выше их самооценка, эмоциональная стабильность, чем более они независимы, смелы, решительны и самостоятельны, тем выше развиты их лидерские качества. Чем более испытуемые чувственны, зависимы от других, углублены в себя и

беспомощны в практических делах, тем менее у них выражены лидерские качества.

Проявление лидерских качеств положительно связано с такими особенностями испытуемых в межличностных отношениях как авторитарность, эгоистичность, ответственность и отрицательно связано с подчиняемостью. То есть чем больше испытуемые доминантны, энергичны, независимы, склонны к соперничеству, ответственны и чем менее робки и застенчивы, тем более выражены у них лидерские качества.

Коммуникативные способности имеют положительные связи факторами A и G. То есть, чем больше испытуемые открыты, готовы к сотрудничеству, выдержаны, обязательны, решительны, тем выше их коммуникативные способности.

Организаторские способности положительно связаны с фактором Q_2 и самооценкой и отрицательно с факторами H, I, M. То есть, чем выше самооценка женщин, чем более они самостоятельны и независимы во взглядах, тем выше их организаторские способности. Чем больше авантюрность, смелость, чувственность и зависимость от других, углубленность в себя, тем ниже организаторские способности испытуемых.

Организаторские способности положительно связаны с авторитарностью, эгоистичностью, и отрицательно связано с подчиняемостью и зависимостью. То есть чем больше испытуемые доминантны, энергичны, независимы, склонны к соперничеству, чем менее робки, застенчивы и зависимы, тем более выражены у них организаторские способности.

Путем наблюдения и опроса сотрудников было выявлено, что секретарь обладает хорошими навыками ведения телефонных переговоров, а вот при составлении документов допускает ошибки в оформлении реквизитов:

- Невнимательность в наборе цифровых последовательностей,

-Ошибки в написании ФИО,

- Орфографические и грамматические ошибки,

- Не соблюдение ГОСТ Р 7.0.97 - 2016.

2.3 Анализ проблем деятельности секретаря и разработка рекомендаций по совершенствованию профессионально-личностных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ"

К наиболее значимым личностным лидерским качествам секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ", которые необходимо развивать и формировать у секретаряесть:

- мотивационно - волевые качества:

- коммуникабельность;

- организаторские способности;

- ответственность;

- социальная компетентность (компетентность, словоохотливость, общительность, готовность к обсуждению, сила убеждения, обворожительность, дружеское отношение к организации уверенная манера держать себя);

- решительность.

В управленческой деятельности необходимо развивать личную привлекательность лидера, составными частями которой есть:

1. Высокие моральные качества и характеристики.

2. Психологические знания и умения: коммуникабельность и симпатичность, правильный подход к звездным и референтным группам, интуитивное улавливание наступления конфликта.

3. Техника само презентации как умение себя показать. Кроме естественного дара, надо иметь специальные знания, овладеть

определенными привычками само презентации, т.е. техникой личной обворожительности.

Мы разработали тренинг для увеличениялидерства в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ". Целью тренингасчитается развитие лидерских качеств секретаряи увеличенияих лидерского статуса в коллективе.

Тренинг нацелен на постепенное увеличение следующих главных задач:

1. Выработать организаторские способности
2. Сформировать лидерское мировоззрение
3. Развить качества ответственности и решительности
4. Развить коммуникабельные способности

В связи с данным в тренинге развития лидерских качествогромное вниманиеотмечалось не лишь развитию лидерских функций, но и образованиюлидерской Я-концепции и лидерского мировоззрения участников. С даннойцелью в личностном и профессионально-управленческом модулях тренинга применяютсяупражнения диагностической и саморефлексивной нацеленности в совмещении с многими процедурами информирования. Структура тренинга. В согласовании с отмеченнымикомпонентами модели лидерских качеств комплексная программа тренинга состоит из трех периодов-модулей: личностного, профессионально-управленческого и организационно-лидерского.

1. Личностный модуль нацелен на формирование у участников мотивации и стремления к лидерству, увеличенияуровня коммуникабельности.

2. Организационно-лидерский модуль нацелен на развитие ответственности и организаторских способностей.

3. Профессионально - управленческий модуль нужен для образования и становления компетентности сотрудников в моментах управления и профессионального взаимодействия, возможности скоро и верно и

ориентироваться в положении и принимать определенные управленческие решения, управлять мотивацией сотрудников, направлять их на решение отмеченных задач и т. п.

Промежуток времени меж занятиями имеет 2-3 дня, а меж главными модулями - 1-2 недели.

Этот тренинг считается синтезом теорий и технологий из социальной психологии, НЛП, пиара и менеджмента. Все они напрямую связаны с лидерством. Для легкостивосприятия применяетсядетально разобранные метафоры и примеры из реальной истории.

В последние десятилетия в сфере средств общения меж людьми осуществились весьма огромные перемены. Внедрение новых ИТ технологий позволило организовать делопроизводство в наиболее хорошем уровне.

Перспектива роста компаниинапрямую зависит от личностного и профессионального роста его работников. Не считаетсяи исключением должность секретаря. Ведь конкретно он считается лицом компании и незаменимым помощником управляющего. Но большинство работников по ошибки считают, что при трудоустройстве на должность секретаря, перспектива должностного роста остается позади. В реальности это вовсе не так.

Возможно отметить следующие рекомендации для улучшения профессиональных и личных качеств секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Повышение квалификации - это повышение уровня информационной культуры. Профессиональная подготовка считается значимым связующим звеном меж теоретическими и практическими знаниями. Целью увеличения квалификации считается увеличения, углубление и закрепление новой информации, нужной секретарю для соответствия с занимаемой им должностью и функциональными обязанностями.

Нужно сказать, что повышение квалификации обязанобыть

постоянным. А главное, чтобы в данном был заинтересован не лишь сотрудник, но и управляющий компанией. Именно он обязан образовывать условия для обучения и развития собственных работников.

Для секретаря наиболее удобными видами получения новых знаний имеет возможность быть семинары, круглые столы, научно-практические конференции для обмена опытом, деловые игры, тренинги. Наиболее важными темами для обучения секретарей считаются: «Новые методы и подходы в компьютерном делопроизводстве», «Интернет и технология работы секретаря», «Передовая оргтехника в практической работесекретаря», «Деловой английский язык для секретаря». Последняя тема считается весьма значимой. Ведь английский язык – прямая дорога к карьерному росту для секретаря.

Еще одной из важныхрекомендаций по рационализации работесекретаря в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» считается организация и оборудование трудового места работника Канцелярии. Управляющий не должен пренебрегать этим моментом. Ведь от приятныхусловий труда зависит состояниеи продуктивная работа специалиста какой угодно компании. Критерии труда - совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, которыевоздействуют на работоспособность исостояние сотрудника.

Рациональная организация трудового места и труда сотрудника Канцелярии ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" имеет возможность включать:

− планирование служебных помещений в согласовании с исполняемымиобязанностями и функциями;

− правильное размещение мебели и специального оборудования;

− образование и поддержание управляющем компании определенного комфортного пребывания на трудовом месте;

− быстрая информирование сотрудниково нужности хорошего исполненияпоручений;

− определение гармоничного соотношения режима труда и отдыха;

− образование иподдержание определенногомикроклимата и защиты от влияние вредных факторов производственной среды натрудовых местах;

− постоянное и качественное осуществлениена трудовыхместах санитарно-гигиенических мероприятий.

Для хорошей профессиональной работы служебное помещение обязано быть определенным по планировке (на одно автоматизированное место считаетсяне менее (6 кв. м.), освещению.

Значимой рекомендацией для рационализации работы секретаря в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» считается обращение внимания управляющего на разработку локальных нормативных актов для Канцелярии.

Делопроизводство – нелегкий процесс. Он просит предельной внимательности, аккуратности и знания многих нюансов. А разработка инструкции по делопроизводству и должностной инструкции секретаря могут быть чрезвычайно полезны не только для работника, но они могут дать управляющемувозможность конкретизировать для подразделения, департамента либо отдела его цели и поставленные задачи.

В частности, инструкция по делопроизводству - это главный локальный акт, который обозначает технологию деятельности с документами в компании. Она определяет правила, приемы, процессы образования документов, последовательность работы с ними, отмечает систему делопроизводства, определенную в отмеченной компании. В ГОАУСОН « Кандалакшский ДИПИ» инструкция по делопроизводству рассчитана в основном на кадровое делопроизводство. Это считается значимым минусом, т.к. главный документооборот производит Канцелярия, через которую проходит большое число и постоянный поток бумаг.

Так же имеет большое положение профессионального стандарта секретаря. В большинстве компаниях данный документ считают не

обязательным. Тут составление данных документов – свободная воля управляющего. Но в жизни получается, что в подобных актах отмечена организационная структура, функционал и порядок взаимодействия, формы и порядок представления отчетности, а еще отпущенные на данное периоды деятельности. А при верном применении этих актов – это инструмент выстраивание процессов, которые разъясняются и отмечаютсяв этих документах.

Для рационализации работы секретаря в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" управляющему нужно уделить внимание регламентации документооборота. А при неимении регламента документооборота у компании могут появится проблемы с запутанными маршрутами прохождения и утери документов, неимение конкретной номенклатуры дел и, как итог, проблемы с розыском документов, ведением управленческого учета, невозможность определить взаимосвязи меж документами и в итоге получить оперативный доступ к истории.

Таким образом, значимым критерием рационализации и улучшения функций работы секретаря в ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" считается постоянное увеличения уровня их профессиональной квалификации. А еще от критерий труда, которые дает работнику управляющий, во многом зависит качественная и действенная деятельность секретаря. От данных критерий будет зависеть положение сотрудников, как физическое, так и психологическое. Чем лучше критериятруда, тем лучше положение работника, таким образом, его работоспособность больше, что разрешает получить на выходе огромную производительность. Компания обязана поддерживать критерии труда на приемлемом уровне, а еще их улучшать с целью получения огромной пользы от работников и образование хорошей обстановки для последних. Так же управляющий не обязана пренебрегать присутствием локально нормативными актами для работников Канцелярии. Ведь они отмечают нормы и обстоятельства, на которые могут ссылаться стороны договора при появлении любых разногласий, взаимных

требований, претензий либо при поощрении работников. Что значимо и для работодателя, и для сотрудника компании.

Рассмотрение постановки деятельности секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" разрешает нам отметить следующие выводы:

- Документооборот ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» претворяется в жизнь по всем требованием и стандартам.
- Функции секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» возможно поделить на работу по документному и без документного обслуживания.
- К документному обслуживанию относится–составление, оформление, редактирование служебных документов, регистрация, контроль исполнения, подшивка дела и передача их на сохранность, стенографирование, расшифровка и оформление документации на компьютере.
- К без документному обслуживанию относятся следующие операции– исполнение технических функций по обеспечению управляющего, сопровождение заседаний и совещаний, составление приема гостей, подготовка командировок ,планировка своей деятельности.

Невзирая на весьма большой уровень профессиональной подготовки секретаря и отработанную систему документационного обеспечения управления, в его работе существуют моменты, которые необходимо совершенствовать.

Возможно предложить следующие рекомендации, которые разрешили бы улучшить деятельность секретаря.

Во-первых, нужно совершенствовать технологическую цепочку исполнения операций по регистрации документов и учету периодов выполнения поручений, прописанных и подлежащих контролю документах. Достижение данной цели просит создания базы документов, которой смогут иметь доступ сотрудники подразделений ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Во-вторых, использование программного обеспечения разрешит автоматизировать тот вид работы ,что разрешит уменьшить временные затраты исполнения работ, исключив неверные операции.

В-третьих, нужно улучшать технического оснащения приемной, которое имеется в виду в замене многофункционального устройства на принтер, сканер и копировально-множительный аппарат по отдельности, что исключит полную остановку деятельности в случае поломок оборудования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе была проанализирована деятельность секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Исследование постановки работы секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ» позволяет нам сделать следующие выводы:

- Документооборот ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" осуществляется по всем правилам и стандартам.
- Обязанности секретаря ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ" можно подразделить на работу по документному и без документного обслуживания.
- К документному обслуживанию относится–составление, оформление, редактирование служебных документов, регистрация, онтроль выполнения, подшивка в дела и передача их на хранение, стенографирование, расшифровка и оформление документов на компьютере.
- К без документного обслуживания относятся следующие операции–выполнение технических функций по обеспечению управляющего, сопровождение заседаний и совещаний, организация приема гостей, подготовка командировок, планирование собственной работы.

Несмотря на достаточно высокий уровень профессиональной подготовки секретаря и отработанную систему документационного обеспечения управления, в его деятельности есть аспекты, которые стоит улучшить.

Можно предложить следующие рекомендации, которые позволили бы оптимизировать работу секретаря.

Во-первых, целесообразно модернизировать технологическую цепочку выполнения операций по регистрации документов и учету сроков исполнения поручений, прописанных и подлежащих контролю документах. Достижение этой цели требует создания базы документов, которой смогут иметь доступ работники подразделений ГОАУСОН "Кандалакшский ДИПИ".

Во-вторых, внедрение программного обеспечения позволит автоматизировать данный вид работы, что позволит сократить временные затраты выполнение работ, исключив неоправданные операции.

В-третьих, необходима модернизация технического оснащения приемной, подразумевающая замену многофункционального устройства на принтер, сканер и копировально-множительный аппарат по отдельности, что исключит полную остановку работы в случае неисправности одного устройства, выполняющего минимум три функции одновременно.

Практическая значимость работы состоит в возможности секретаря, прислушавшись к разработанным рекомендациям, усовершенствовать свою деятельность.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 12.2019, с изм. от 16. 04.2022) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301. (дата обращения 11.03.2023 г.)

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 19.12.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 1. - Ст. 3. (дата обращения 11.03.2023 г.)

3. Об архивном деле Российской Федерации: Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

4. Об информации, информационных технологиях и защите информации: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 01.03.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2017. – № 25. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

5. О стандартизации в Российской Федерации: Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ (ред. от 30.12.2020) // Собрание законодательства РФ. – 2016. – № 27. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

6. О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 №53-ФЗ (ред. от 28.02.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

7. О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 14.07.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 11.03.2023 г.)

8. О бухгалтерском учете: Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ (ред. от 06.12.2011) // Собрание законодательства РФ. – 2018. – № 1. – Ст. (дата обращения 05.12.2022 г.)

Литература

9. Андреева, В.И. Энциклопедия секретаря / В.И. Андреева. - Москва: МЦФЭР, 2020. - 688 с.

10. Андреева, В.И. Инструкция по документационному обеспечению деятельности фирмы / В.И. Андреева, С.Н. Батюк. - Москва: АО «Технолюкс-2», 2020. – 205 с.

11. Байкова, И.Ю. Настольная книга секретаря-референта / И.Ю. Байкова. - Москва: Эксмо, 2019. - 336 с.

12. Бондарева, Т.Н. Секретарское дело / Т.Н. Бондарева. - Москва: Высшая школа, 2021. – 316с.

13. Галахов, В.В. Секретарь-референт высокой квалификации. Организация секретарского дела / В.В. Галахов. - Москва: Academia, 2019. - 156 с.

14. Додонова, М.И. Где и чему учат секретарей? / М.И. Додонова // Секретар. дело. - 2022. - № 2. - С.27-33.

15. Дуплий, Е.В. Актуальные вопросы методики преподавания профессиональных учебных дисциплин по специальности «Документоведение и документационное обеспечение управления» // Кафедральный вестник. Сборник учебно-методических статей / Выпуск №1. / Под ред. Агеева Н.В. - Москва: Компания Спутник +, 2018. - №6.- С.41-53

16. Замедлина, Е.А. Этика и психология делового общения / Е.А. Замедлина. - Москва: ПРИОР, 2022. - 76 с.

17. Кириллов, А. Соблюдение принципов управления в кадровом делопроизводстве / А. Кириллов // Кадровик. - 2022. - №9. - С.102-109.

18. Кравченя, Э.М. Настольная книга секретаря-референта / Э.М. Кравчення. – Минск: Тетра Системс, 2021. - 115 с.

19. Кудряев, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудряев. – Москва: ИНФРА-М, 2018. – 316 с.

20. Кузнецов, С.Л. Хранение документов в электронной форме / С.Л. Кузнецов // Секретар. дело. - 2022. - № 2. - С.80-89.

21. Кузнецова, Т.В. Секретарское дело / Т.В. Кузнецова. – Москва: ЗАО "Бизнес - школа "Интел - Синтез", 2022. - 328 с.

22. Литвинцева, Н.А. Профессионально важные деловые и личные качества секретаря / Н. А. Литвинцева // Секретар. дело. – 2019. - №3. – С.5-10.

23. Логвенчева, Е.С. Ведение и документирование телефонных переговоров, как неотъемлемая часть социальных и бизнес-процессов / Е. С. Логвенчева // Новое поколение. - 2019. - №7. - С. 115-126.

24. Михайлов, Ю.М. Секретарь руководителя / Ю.М. Михайлов. – Москва: Альфа-Пресс, 2021. - 115с.

25. Овчинникова, Т.И. Секретарь: работа творческая / Т.И. Овчинникова // Секретарское дело. - 2018. - №5. - С.38-39.

26. Оскерко, Т.С. Современный секретарь. Актуализация компетенций / Т.С. Оскерко. – Москва: Издательство Гревцова, 2018. - 279с.

27. Охотский, Е.В. Делопроизводство в системе государственной службы: учеб.-практ. пособие / Е.В. Охотский. – Москва: РАГС, 2022. – 202с.

28. Петрова, Ю.А. Секретарское дело. Настольная книга секретаря-референта / Ю.А. Петрова. – Москва: Омега-Л, 2018. - 336с.

29. Поспелова, Е.Н. Развёрнутая должностная инструкция секретаря: опыт составления / Е.Н. Поспелова // Секретарское дело. - 2021. - №4. - С.16-21.

30. Рогожин, М.Ю. Настольая книга секретаря: Учебно-практич. пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2021. - 368 с.

31. Рыбченкова, Т.В. Офис-менеджер и обеспечение офиса / Т.В. Рыбченкова // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2018. - №3. – С.72-76.

32. Стенюков, М.В. Секретарское дело / М.В. Стенюков. – Москва: Приор, 2019. - 192 с.

33. Теплицкая, Т.Ю. Настольная книга секретаря-референта / Т.Ю. Теплицкая. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. - 173 с.

34. Харрисон, Дж. Организация работы секретаря учреждения: пер. с англ. / Дж. Харрисон. - Москва: Экономика, 2019. – 128с.

35. Шатина, Н.В. Функции секретаря помощника руководителя / Н.В. Шатина // Секретар. дело. - 2020. - № 4. - С.6-11.

36. Янковая, В.Ф. Как организовать делопроизводство / В.Ф. Янковская. – Москва: МЦФЭР, 2021. - 115 с.

37. Янковая, В.Ф. Терминология документационного обеспечения управления (ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения) / В.Ф. Янковая // Делопроизводство. – 2019. - № 1. – С.41- 46.

Интернет-источники

38. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. [Электронный ресурс]: URL: http://bibliotekar.ru/biznes-60/index.htm (дата обращения: 03.05.2023)

39. Седова О.Л. Современные требования к профессии секретаря. [Электронный ресурс]: URL: http://www.profiz.ru/sr/2_2002/1478/ (дата обращения: 03.05.2023).

40. Организация секретарской деятельности. [Электронный ресурс]: URL: http://megalektsii.ru/s18300t1.html (дата обращения: 04.05.2023)