**Практичне заняття 3**

**Організація та умови роботи секретаря-референта**

**План**

1. Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта.
2. Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта.
3. Планування робочого часу секретаря-референта.
4. Планування роботи керівника. Співвідношення графіка роботи керівника й секретаря.
5. Поняття документообігу та його етапи.

🖉**Основні терміни і поняття**: робоче місце і робочий час секретаря-референта, структура робочого місця секретаря, ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта, службова бібліотека і робочий архів, схема робочого дня секретаря-референта, машинописні, стенографічні, діловодні види робіт, планування

**Метою** практичного заняття єз’ясувати питанняорганізації робочого місця і робочого часу секретаря-референта, ознайомитися з питаннями ергономічних та санітарно-гігієнічних вимог до робочого місця, опрацювати питання щодо тайм-менеджменту та основ планування.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭У **першому питанні** варто приділити увагу **специфіці організації робочого місця і робочого часу секретаря-референта**

Плануючи роботу на наступний день, варто бути реалістом, при вивченні цього питання зверніть увагу на такі **ключові моменти**:

Під час планування обов’язково залишити **час на непередбачувані ситуації,** які фактично трапляються кожного дня **(до 40% часу).**План має передбачувати аналіз зробленого і незробленого, з тим щоб перенести незавершені справи на наступний день.

Як правило (для початківців – обов’язково!), план складається в письмовій формі.

З метою ефективного планування можна використовувати календар типу «органайзер», який окрім календаря містить телефонний довідник, адресну книгу, блокнот тощо. При плануванні варто знати, що найбільш сприятливий час для виконання творчих або важких завдань – ***з 10 до 12*** ***години та з 14 до 17*** ***години.*** Роботи, що повторюються щодня, рекомендується планувати на один і той же час.

В роботі необхідно враховувати біоритми життєдіяльності людини і дні робочого тижня. Понеділок традиційно є «важким» днем, тому в цей день не варто планувати складні справи, як і в п’ятницю, під кінець тижня, коли співробітники втомились і чекають вихідних. Найбільш продуктивними днями тижня є ***вівторок і середа,*** на які й потрібно планувати всі важливі справи.

На нашу думку, слушно прислухатися до таких 6 правил з раціонального використання часу секретаря-референта (за дослідженнями В. Шейнова):

1. Складіть план дня з переліком справ за ступенем їх важливості. Парадокс часу в тому, що коли ми його плануємо, його стає більше. Планувати рекомендується наступним чином. В спеціальному блокноті справи на день записуються в порядку приорітетності:

* найважливіші справи;
* термінові справи;
* поточні, нетермінові справи.

План складати краще зранку. Зробивши справу, викресліть її. Під кінець дня треба перевірити свої записи.

2. Перш за все беріться за найважливіші і термінові справи. Як правило, 80% часу забирають справи неважливі, які можуть почекати. Але секретарю необхідно виявити волю і витримку, щоб не бути «полоненим» поточних справ. До менш важливих справ варто переходити лише тоді, коли ви переконані, що з найважливіших – все зроблено, що тільки можна.

3. Не розпорошуйтесь на все одразу, робіть одночасно тільки одну справу. Пропускайте через свою свідомість тільки одне, найважливіше питання і тільки завершивши його, переходьте до іншого.

4. Не збільшуйте кількості паперів на столі. Зазвичай з 80% паперів (документів) рішення може бути прийняте з першого прочитання, а реально приймається – тільки 20 – 40% випадків. Отже, варто подумати один раз, і негайно відправити документ за призначенням, а не затримувати його на столі.

5. Раціоналізуйте читання документів. Найкраще – освоїти техніку швидкого читання. Це дозволяє витрачати на читання в 3–5 разів менше часу.

**☝**Гарною порадою в економії часу і зусиль буде дотримання **ефекту десяти «дрібниць»:**

1. перш ніж відправитись куди-небудь у вирішенні справ – зателефонуйте туди;
2. завжди намагайтесь замінити відвідування телефонним дзвінком;
3. об’єднуйте споріднені справи й телефонні дзвінки;
4. ніколи не сподівайтесь на пам’ять, записуйте інформацію;
5. використовуйте для роботи і читання час чекання прийому, в черзі, в дорозі і т. д.;
6. завжди носіть з собою чистий папір і олівець для записів вдалих думок;
7. не витрачайте часу на нарікання з приводу неприємностей, невдач;
8. аналізуйте свої звички і нахили, щоб позбуватися шкідливих;
9. вирішивши складне завдання, нагородіть себе коротким відпочинком;
10. ніколи не вважайте, що методи і прийоми вашої роботи – найкращі.

🕭У **другому питанні** варто зосередитися на ергономічних та санітарно-гігієнічних вимогах до робочого місця секретаря-референта

Під час опрацювання питань радимо звернути увагу на те, що секретар – «обличчя фірми», отже, його робоче місце має бути зразком правильної організації, показником високої культури праці. Планування робочого місця секретаря має забезпечити максимальну зручність під час виконання покладених на нього обов’язків, у тому числі відповідати вимогам економії площі приміщення.

Практики й дослідники сходяться в думках про те, що робоче місце секретаря в приймальні, зазвичай, розташовується поруч із кабінетом керівника, у центрі кімнати, недалеко від дверей у кабінет і так, щоб легко можна було бачити всіх відвідувачів. У приміщенні мають знаходитися тільки ті предмети, що потрібні секретарю й іншим співробітникам безпосередньо в процесі роботи. Велику частину робочого часу секретар працює сидячи, а це означає, що він стомлюється, тому в нього має бути можливість зручно витягувати ноги, вільно вставати, змінювати позу, щоб працювати на ПК, читати.

Насиченість робочого місця секретаря засобами оргтехніки вимагає її розміщення з урахуванням вимог гігієни і максимальної ефективності роботи. Важливим елементом організації робочого місця секретаря є внутрішня організація відділень столу.

Шухляди мають легко, плавно й безшумно висуватися. Велику шухляду найкраще пристосувати для вертикального збереження матеріалів, в інших шухлядах варто розташувати різні спеціальні пристосування – для картотек, малої організаційної техніки, канцелярського приладдя і т.п. Необхідно постійно стежити за порядком на робочому місці й у шухлядах столу. Треба пам’ятати, що нерідко секретар має велику кількість різних технічних засобів, включаючи оргтехніку, якою користуються інші працівники. Їх розміщують таким чином, щоб вони були доступні для підходу і короткочасного користування, але знаходилися під постійним спостереженням секретаря.

Раціональна організація робочих місць припускає правильне їхнє планування, комплексне оснащення робочих місць технічними засобами, допоміжними пристроями і необхідними меблями. Шафи, картотеки й інше устаткування варто встановлювати в місцях, зручних для підходу й користування ними. Площа робочого місця має відповідати характеру роботи, що виконується

Під час обґрунтування вибору розмірів площі необхідно враховувати **такі фактори:**

1. Наявність підходів до меблів і устаткування.

2. Порядок розміщення й експлуатації меблів і устаткування.

3. Потреба в особливих умовах.

4. Можливість установки нового додаткового обладнання. Секретар має працювати в окремому приміщенні, площа якого поділяється на робочу зону й зону для відвідувачів.

Робоча зона секретаря оснащується столом із приставкою, допоміжним столом, підйомно-поворотним стільцем і шафовими секціями.

*Висота сидіння стільця над рівнем підлоги – 43* *см.; висота кришки столу над рівнем підлоги – 71* *см.; висота від нижньої поверхні кришки столу до сидіння 15* *стільця – близько 23* *см.* Це загальноприйняті вимоги, але в залежності від зросту і статури людини їх можна коригувати індивідуально.

Зверніть увагу на те, що зона для відвідувачів комплектується стільцями, журнальним столиком і квітником. Документи, що надходять у поточний архів відділу, секретар зберігає в шафі в папках-реєстраторах, швидкозшивачах і папках із шнурівками.

Довідково-інформаційні посібники – у шафах-вітринах. Використання сучасної організаційної техніки, її правильне розміщення є необхідною умовою досягнення високої ефективності, оперативності і якості праці, збереження працездатності секретаря протягом всього робочого дня.

Враховуйте, що крім традиційних комп’ютерних програм (Word, Excel та інші), секретар має вміти користуватися і спеціальними програмними продуктами, що називаються *–* персональними інформаційними системами. Ці системи дають секретарю основні робочі інструменти: *записну книжку, планувальник часу, адміністратор телефонних переговорів, калькулятор, тобто те, що повинно бути повсякчас під рукою секретаря*.

Щодо гігієни робочого місця, то зверніть увагу на те, що є **загальні правила організації праці секретаря**, в тому числі і на робочому місці:

* не тримати на робочому місці нічого зайвого;
* кожний предмет на столі має мати своє постійне місце;
* предмети, які використовуються частіше, знаходяться ближче, а ті, що рідше, подалі;
* робочі документи мають бути під рукою, щоб їх можна було швидко переглянути і користуватися ними;
* клавіатура комп’ютера і «мишка» мають бути на необхідній відстані від очей (65 см) і монітора;
* освітлення приміщення, колір фарб на стінах, шум, температура мають відповідати гігієнічним нормам.

В офісі рекомендується дотримуватись температури біля 18 градусів, для чого використовується кондиціонер.

🕭У **третьому питанні** варто приділити увагу плануванню робочого часу секретаря-референта.

Під час висвітлення ціього питання зверніть увагу на такі ключові моменти. Так, В.Варенко пропонує такий приблизний розподіл робочого дня.

***Перша половина робочого дня:***

* перевірити стан робочих місць (свого і керівника), привести до ладу свій зовнішній вигляд, скласти або уточнити план на поточний день;
* підібрати необхідні документи та справи;
* отримати кореспонденцію, ознайомитися з її змістом та зареєструвати. Відкласти документи, що вимагають першочергового рішення керівника;
* документи, що залишились, розподілити по виконавцям, підготувати варіанти відповідей; •переглянути огляди, що надійшли, звіти, запрошення тощо. Дати та час проведення записати у щоденнику-календарі;
* розкласти кореспонденцію в залежності від терміновості виконання. Телеграми, термінові факси, телефонограми негайно передати керівникові;
* залишити документи, що використовуються для поточної інформаційно-довідкової роботи;
* докласти керівникові про отриману кореспонденцію;
* уточнити з керівником зміст спланованих заходів на поточний день;
* робота з відвідувачами, телефонні переговори;
* підшивка виконаних документів у справи;
* виконання робіт на комп’ютері;
* організація копіювання документів у відповідності з указівкою керівника.

**Друга половина робочого дня:**

* продовження роботи з відвідувачами та на телефоні;
* збирання та підготовка для підписання виконаних документів;
* докласти керівникові про виконані документи, взяти у нього опрацьовані ним документи;
* опрацювати й відправити вихідні документи;
* намітити заходи на наступний день.

Кінець робочого дня:

* переглянути свій щоденник і проінформувати відповідні відділи про необхідність підготовки до проведення певних заходів;
* якщо керівник залишається працювати після закінчення робочого дня, треба забезпечити його всією необхідною інформацією, матеріалами;
* привести робоче місце в порядок, прибрати документи, замкнути на ключ сейф і всі шафи з документами, вимкнути з мережі електротехнічне обладнання..

Щоб запобігти шуму, варто приглушити телефонні дзвінки, заборонити голосні розмови. Заради продуктивної роботи секретарю необхідно враховувати циклічний характер праці і відпочинку. Найбільш продуктивними вважаються перші 3 години роботи, а також 6 і 7 години праці. Втому можна ефективно зняти зміною діяльності, гумором, масажем, вживанням чаю, кави тощо. Тут кожний вибирає собі засоби залежно від індивідуальних вподобань.

🕭У **четвертому питанні** варто приділити увагу поняттю «**документообіг**» та його етапам. Поняття документообігу детально вивчається на дисципліні «Документознавство», але згадаємо деякі моменти, потрібні під час вивчення нашої дисципліни.

Чи не найвідповідальнішою ділянкою роботи секретаря-референта є забезпечення документообігу на підприємстві та контролю над цим процесом. Від успішного функціонування документообігу безпосередньо залежить імідж, фінансова стабільність організації чи фірми та багато чого іншого. Тому значна частина часу секретаря витрачається саме на систематизацію, регулювання, спрямування та контролювання документаційних потоків. Отже, мусимо докладніше розглянути цей процес.

***Документообіг***– це рух документів з організації з моменту їх отримання чи утворення до завершення виконання чи відправки

Хочеться наголосити на такому, що правильна організація секретарем документообігу сприяє оперативному проходженню документів в апараті управління, пропорційному завантаженню підрозділів та посадових осіб, що позитивно впливає на процес управління в цілому.

Вимоги до потоків документів такі:

* рух документів має виключати непрямі маршрути;
* принцип однократного перебування документа в одному структурному підрозділі чи в одного виконувача.

**Етапи документообігу:** приймання, обробка, розподіл, реєстрація, передача, доставка, контроль виконання.

**Претензії** клієнтів розміщують у хронологічному чи в алфавітному порядку. **Листування** формують у справи за період календарного року та систематизують у хронологічній послідовності: *документ-відповідь* розміщується за *документом-запитом*. Хронологія здійснюється за ініціативними документами.

Для приблизної номенклатури рекомендується розміщати заголовки справ у певній послідовності:

* + справи з організаційно-розпорядчою документацією вищестоящих органів;
  + справи з організаційно-розпорядчою документацією підприємства;
  + розпорядча документація по підприємству;
  + •планово-звітні документи (річні, місячні, тижневі);
  + листування.

Більш детально документознавство та документообіг вивчаються з іншої дисципліни, тому тут ми просто реактуалізуємо ті моменти, які вже є відомими здобувачам освіти.

**❓ Питання для самоконтролю**

1. Як правильно організувати робоче місце секретаря-референта?
2. Яких ергономічних та санітарно-гігієнічних вимог до робочого місця секретаря-референта треба дотримувати?
3. Як здійснюється планування робочого часу секретаря-референта?
4. Як співвідносяться графіки роботи керівника й секретаря?
5. Поясніть поняття документообігу та його етапи.

**✍Практичні завдання**

1. Підготуйте візуальну картинку на тему «Організація робочого місця і робочого часу секретаря-референта».
2. Намалюйте таблицю або блок-схему на тему «Ергономічні та санітарно-гігієнічні вимоги до робочого місця секретаря-референта».
3. Запропонуйте типове тижневе планування робочого часу секретаря-референта.

**👓🗁Теми кейсів**

Підготуйте стислий реферат на тему «Документообіг та його етапи».

**🕮Список рекомендованої літератури:**

1. Беспянська Г. В. Діловодство. Київ : Університет «Україна», 2005. Ч. 2. 418 с.
2. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Ін-т менеджменту та економіки, 2000. 270 с.
3. Варенко В. М. Референтна справа. Київ : Вид-во «Центр учб. літ-ри», 2016. 196 с.
4. Вербицька Т., Чіннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів : Оріяна Нова, 2001. 392 с.
5. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя. *Секретарь-референт.* 2007. № 10. С. 42–45.
6. Піроженко О. Довідник секретаря керівника. Xарків : Фактор, 2003. 196 с.
7. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 224 с.
8. Шейнов В. Секретарь : практическое пособие. Москва :· АСТ, Харвест, 2005. 224 с.
9. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ : Лібра, 2003. 416 с.