

**Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України  
Управління освіти виконавчого комітету Марганецької міської ради  
міський центр трудової підготовки учнівської молоді**

## ***Функції секретаря по бездукоментному обслуговуванню***



**Творча робота  
Учениці 11-го класу профільної групи  
Секретар керівника  
Грицулі Яни Сергіївни  
Усенко Т.О., секція нетехнічних дисциплін**

# **Функції секретаря по бездокументному обслуговуванню:**



- телефонне обслуговування;
- організація приймання відвідувачів;
- підготовка службових відряджень.

# Телефонне обслуговування

Значний час протягом робочого дня у секретаря займають телефонні переговори. Завдяки телефону підвищується оперативність ухвалення рішень, відпадає необхідність у листуванні, в поїзді в іншу організацію і т.д. В обов'язок секретаря входить:

- прийом телефонних викликів;
- відповідь абонентам;
- фільтрація викликів;
- з'єднання при необхідності керівника з абонентом.

Завдання секретаря - звільнити керівника від викликів, за якими може прийняти рішення відповідальний співробітник організації.

# Етика телефонного спілкування

- Говорити лише по суті, найголовніше, без зайвих подробиць, коротко;
- бути ввічливим: доброзичливий тон, вживання ввічливих форм спілкування, чітка дикція;
- бути витриманим: вести розмову терпляче, без емоцій, спокійно;
- не можна передавати по телефону інформацію, що має конфіденційний характер;
- неприпустимо займати службовий телефон розмовами з особистих питань, особливо у присутності відвідувачів.

# **Правила ведення телефонних переговорів:**

- негайно зняти трубку;
- назвати організацію;
- представитися, витримати паузу, давши час представитися абонентові;
- відповівши на вітання словами «Добрий день», з'ясувати питання, по якому дзвонить абонент;
- секретареві важливо мати чітке уявлення про те, коли і з яких питань сполучати з керівником;
- приймаючи телефонний виклик, секретар повинен, назвавши організацію і себе, в коректній формі з'ясувати, з якого питання дзвонить абонент, хто він, оцінити терміновість розмови;
- знаючи розподіл посадових обов'язків серед співробітників, секретар може правильно переадресувати виклик працівникові, компетентному у вирішенні поставленого питання;

- у тому випадку, коли секретар переадресовує телефонний виклик іншому співробітникові, абонентові слід назвати прізвище, ім'я, по батькові цього співробітника, його посаду і телефон;
- неприпустимо класти трубку, даючи зрозуміти абонентові, що ви зайняті, щоб абонент більше не дзвонив. Такий "прийом" свідчить про низьку культуру секретаря. Правильним буде відповісти: "Даруйте, йде нарада. Передзвоніть, будь ласка, через 20 хвилин".
- жоден телефонний виклик не повинен проходити до керівника, минувши секретаря (за винятком оговорених випадків). Перш ніж з'єднати керівника з абонентом, секретар повинен назвати йому абонента, його посаду і організацію, прізвище, ім'я, по батькові і питання, по якому той дзвонить;
- якщо секретар вів запис попередньої бесіди, то можна покласти її перед керівником або викласти усно суть питання.



# ***У випадках коли дзвонить секретар:***

- підготувати усі необхідні документи, які можуть знадобитися у ході розмови. Уточнити прізвище, ім'я, по батькові, посаду абонента, щоб уникнути непорозумінь;
- набравши номер абонента і отримавши відповідь, слід назвати себе і прізвище потрібного вам співробітника. Якщо ж цими даними секретар не володіє, слід запросити до телефону співробітника, що займається відповідним питанням;
- під час міжміської телефонної розмови треба назвати місто, з якого ви телефонуєте, потім себе, посаду свого керівника і найменування установи;
- після знайомства слід викласти причину розмови. Почати можна словами: "Мені доручено", "Ми вимушені звернутися", а потім викласти суть питання.

# Організація приймання відвідувачів



## *Три види прийому відвідувачів:*

- прийом співробітників своєї установи за поточними справами;
- прийом відвідувачів інших організацій, в тому числі делегацій;
- прийом відвідувачів з особистих питань.





# **Обов'язки секретаря при організації прийому співробітників:**

- знати коло осіб, що мають доступ до керівника в будь-який час і пропускати їх безперешкодно;
- довести до відома усіх співробітників установи годинни прийому і попередити про них відвідувачів;
- повідомляти керівника про відвідувача за допомогою переговорного пристрою.



# Організація прийому відвідувачів з особистих питань:

- секретар проводить запис на прийом заздалегідь в картках або журналі прийому відвідувачів за формою:

№ п/п	Дата і час прийому	Прізвище, ім'я, по батькові	Місце роботи	Примітка
----------	--------------------	--------------------------------	--------------	----------

- у дні прийому співробітники, які можуть знадобитися керівникові, мають бути на робочому місці, щоб у разі потреби керівник міг переговорити з ними по телефону або викликати до себе;
- якщо в дні прийому керівник відсутній, прийом здійснює працівник, що виконує обов'язки керівника;
- якщо прийом відмінюється з поважної причини, секретар зобов'язаний сповістити відвідувачів про це заздалегідь і повідомити час, на який прийом переноситься.

# **Обов'язки секретаря під час прийому:**

- потурбуватися, щоб була вивішена табличка про дні та час прийому відвідувачів;
- вести облік відвідувачів і контролювати виконання рішень, що приймаються під час прийому відвідувачів;
- стежити за черговістю прийому і регламентом бесіди.



# Підготовка службових відряджень

## *Обов'язки секретаря при організації відряджень:*

- в повному об'ємі мають бути підготовлені документи і необхідні матеріали;
- уточнення і узгодження розкладу зустрічей і переїздів;
- уточнення можливої різниці в часі і кліматичних умовах;
- продумати подарунки і сувеніри;
- забезпечити керівника необхідним канцелярським приладдям (блокнотом, ручками, теками і т.д.);
- опропрацювання маршруту керівника, пов'язаного з розкладом літаків, автобусів, потягів;
- замовлення квитків, готелю;
- забезпечення візової підтримки.

# **Оформлення наказу про направлення працівника у відрядження:**

- наказ готує секретар або працівник кадрової служби, а підписує - керівник організації або уповноважена ним особа;
- при необхідності в наказах вказуються джерела оплати сум витрат на відрядження, а також інші умови направлення працівників у відрядження;
- робиться декілька копій наказів (розпоряджень) про напрям відрядження, якщо необхідно згідно зі схемою документообігу і структурним діленням організації.

# **Оформлення посвідчення про відрядження:**

- відрядне посвідчення випикується в одному екземплярі секретарем на підставі наказу (розпорядження) про направлення у відрядження і є документом, що засвідчує час перебування в службовому відрядженні, яке визначається за часом прибуття в пункт призначення і часу відбуття з нього;
- відрядне посвідчення під час відрядження повинне знаходитися у особи, що відряджається. Усі початкові відомості заповнює секретар організації, а відмітки про прибуття і відбуття проставляє організація, куди особа, що відряджається, прямує.



# Список використаної літератури

- Бондырева Т.Н. Секретарское дело. - М.: Высш. шк., 1989. - 383 с.
- Кузнецов И.Н. Секретарь-референт. - М.: Дашков и К, 2004. - 560 с.
- Кузнецова Т.В. Секретарское дело. - М.: ЗАО «Бизнес-школа Интел-синтез», 2002. - 334 с.
- Петрова Ю.А. Секретарское дело. - М.: ООО А-Приор, 2007. - 282 с.
- Скриптунова Е.А. Организуем прием посетителей // Секретарское дело, 2006. - № 4.
- Стенюков М.В. Помощник руководителя. - М.: ООО А-Приор, 2007. - 282 с.