**Содержание**

Введение

. Документооборот предприятия ООО «Набаз»

.1 Прохождение и порядок исполнения входящих документов на предприятии

.2 Прохождение и порядок исполнения исходящих документов на предприятии

.3 Прохождение и порядок работы с внутренними документами

. Координационная деятельность секретаря на предприятии ООО «Набаз»

.1 Организация рабочего места секретаря на предприятии

.2 Телефонное обслуживание

.3 Подготовка и проведение совещаний, деловых встреч, подготовка деловых поездок

.4 Организация приема посетителей

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

Секретарь - это лицо фирмы. Он первый, с кем сталкивается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день руководитель, первый, кто отвечает на телефонные звонки. От поведения секретаря во многом зависит не только престиж фирмы, в которой он трудится, но подчас успех партнеров и клиентов фирмы. Основные функции секретаря:

прием, оформление, распределение и рассылка документов, писем, телеграмм, факсов;

организация приема посетителей;

прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка документов к сдаче в архив фирмы;

техническое и канцелярское обеспечение рабочего места руководителя;

телефонное обеспечение;

стенографирование;

ведение табеля рабочего времени.

Документационное обеспечение управления (делопроизводство) - это специфическое направление деятельности, которое заключается в составлении, оформлении документов, их обработке и хранении.

От того насколько правильно составлен и оформлен документ зависит своевременность и правильность принятия управленческого решения. В документах отражается и учитывается деятельность организации, фирмы, предприятия, поэтому ведение документов предписано законами. При проверке работы организации, проведении ревизии проверяют прежде всего документы, в которых зафиксирована деятельность организации или фирмы.

Документооборот - это движение документов в организации с момента их создания или получения, до отправки или сдачи в дело. Правильно и рационально организованный документооборот повышает эффективность работы аппарата управления организации. Главное правило документооборота - оперативное движение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами времени и труда.

Целью работы является - изучение документооборота и организационной деятельности секретаря на предприятии.

Задачи работы:

описание бездокументарной деятельности секретаря на предприятии;

описание и порядок работы с входящими, исходящими и внутренними документами.

Для написания письменной экзаменационной работы мною было выбрано предприятие ООО «Набаз», являющееся складом временного хранения промышленных и продовольственных товаров ввозимых на территорию России из КНР.

Обязанности СВХ ООО «Набаз» заключаются в:

обеспечении размещении товаров и транспортных средств на территории, являющейся зоной таможенного контроля;

обеспечении сохранности товаров и транспортных средств, находящихся на складе или территории таможенного контроля;

обеспечить нахождение товара в неизменном состоянии до завершения процедуры таможенного оформления;

исключить доступ посторонних лиц к товару до завершения процедуры оформления.

ООО «Набаз» имеет лицензию таможенного перевозчика.

Учредителем ООО «Набаз» является Ерош Сергей Геннадьевич.

Генеральный директор ООО «Набаз» Попов Олег Владленович.

Юридический адрес ООО «Набаз»: Приморский край, г. Уссурийск, ул. Лимичевская, 21А

Телефон: 8(4234)350-341.

**1. Документооборот предприятия ООО «Набаз»**

Документооборот - это движение документов на предприятии с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. В целях упорядочения документооборота, сокращения количества и повышения качества документов, создания условий применения современных технических средств обработки документной информации, повышения эффективности работы аппарата управления, ГСДОУ (Государственной системой документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения) установлены и закреплены единые требования к организации работы со всеми документами в организациях.

Основу правильной организации работы с документами составляет четкое разделение обязанностей между работниками предприятия. Точное знание обязанностей повышает ответственность каждого работника и в то же время исключает дублирование операций при работе с документами.

Под объемом документооборота понимается количество документов, полученных и созданных предприятием за определенный период времени.

Анализируя документооборот предприятия ООО «Набаз» за последний год, была выявлена тенденция к его росту. Документооборот ООО «Набаз» включает в себя три потока документов:

входящие (поступающие);

исходящие (отправляемые);

внутренние.

**1.1 Прохождение и порядок исполнения входящих документов на предприятии ООО «Набаз*»***

Прием всей входящей корреспонденции и вся последующая обработка в ООО «Набаз» осуществляется секретарем.

При первичной обработке корреспонденция мною проверялась, по адресу ли она доставлена, целостность конвертов. Корреспонденцию, доставленную ошибочно приходилось возвращать.

Конверты с документами, в том числе и заказные, вскрывались, при этом проверялась правильность доставки. На полученном документе мною проставлялся регистрационный штамп (учетный номер и дата поступления) в правом нижнем углу документа с лицевой стороны. Документы с надписью «Лично» не вскрывая передавала адресату.

Отметку при поступлении документа я проставляла только на регистрируемых документах, в нее входили входящий номер документа и дату поступления. Регистрируемыми документами являются документы, которые требуют ответа и исполнения. Такие документы регистрируют на компьютере в специальной форме. В мои обязанности так же входило заполнение такой формы. Именно регистрируемые документы передаются руководителю. Документы, не требующие ответа и исполнения, создаваемые только для сведения не регистрируются. На предприятии ООО «Набаз» разработан список документов не подлежащий регистрации:

письма справочно - информационного характера;

рекламные письма;

поздравительные письма;

печатные издания (брошюры, журналы);

пакеты с пометкой «Лично»;

информационный материал.

После первичной обработки нерегистрируемые документы отправляются к исполнителям. Эти документы руководителю не передаются.

Основными моими функциями в работе с входящими документами являлось:

первичная обработка и прием документов;

проверка целостности конверта, правильность доставки;

вскрытие конвертов, за исключением с надписью «Лично»;

учет и регистрация входящей корреспонденции.

(Приложение А).

**1.2 Прохождение и порядок исполнения исходящих документов на предприятии ООО «Набаз»**

Отправляемые предприятием документы называются - исходящими. В них входят: приказы, постановления, поручения, письма.

Основная работа секретаря с отправляемыми документами заключается в их:

регистрации;

обработке;

отправке.

Документы, поступающие от исполнителей к секретарю, должны быть полностью оформлены, напечатаны на соответствующем бланке, со всеми реквизитами.

В мои обязанности при обработке исходящих документов входило:

проверка правильности оформления, составленного документа;

проверка удостоверяющих реквизитов;

проставление исходящего регистрационного индекса;

подготовка документа к отправке.

Обработка документов включала в себя:

сортировку;

вложение в конверт (упаковку);

адресование (отправку);

сдачу в отделение связи.

На предприятии ООО «Набаз» исходящие документы оформлялись мною в двух экземплярах, кроме факса.

После регистрации и присвоения номера документу, я проставляла его номер и дату рукописным способом на обоих экземплярах.

Письма отправлялись в конвертах установленного образца. Бандероли, упаковывались в специальную упаковку, обеспечивающую сохранность вложения. Заказные письма, и письма направляемые более чем четырем адресатам отправлялись только после того как составлялся расчет рассылки.

Документы, подготовленные к отправке в течении дня, подлежали сортировке: часть из них отправлялись мною обычным способом, через узел связи, а более важные и срочные направлялись адресатам с курьером.

Передача за пределы предприятия информации, в виде факсограмм и электронных сообщений, осуществлялась мною с помощью факса и персонального компьютера.

Документы, поступившие секретарю для обработки, отправлялись адресатам в тот же день, второй экземпляр подшивался в папку с «исходящими документами

(Приложение Б).

**1.3 Прохождение и порядок работы с внутренними документами на предприятии ООО «Набаз»**

Внутренние документы обеспечивают решение задач в пределах данной организации в виде протоколов, актов, докладных записок и т.д. Их готовят, оформляют и исполняют в пределах самого учреждения

Прохождение внутренних документов на этапах подготовки и оформления организуют в соответствии с общим правилом обращения исходящих документов.

Основные этапы подготовки и оформления внутренних документов:

составление проекта документа исполнителем;

согласование;

проверка правильности оформления;

подписание руководителем;

регистрация в журнале.

Внутренние документы организации создавались по такой же схеме, что и исходящие: сначала исполнителем составлялся проект текста документа, затем проводилось его согласование с заинтересованными должностными лицами и доработка по замечаниям; и только после этого распечатывался окончательный вариант документа и отправлялся секретарем на подпись руководителю.

После регистрации документа в папке с «внутренними документами» я производила размножение в нужном количестве (по числу исполнителей). Копии документа заверялись передавались на исполнение ответственным исполнителям. Оригинал документа я подшивала в дело.

Документы внутри организации передавались исполнителям под расписку.

Секретарем систематически ведется учет количества обрабатываемых документов, включая все их виды и размноженные экземпляры, то есть учитывается объем документооборота. Сведения о количестве документов вносятся в соответствующую учетную форму, разработанную самой организацией и заполняемую ежедневно, ежемесячно, ежеквартально и ежегодно в структурных подразделениях и секретарем.

**2. Координационная деятельность секретаря на предприятии ООО «Набаз»**

Секретарь - это первый помощник руководителя, сотрудник, владеющий оперативной информацией.

В бездокументарные функции секретаря на предприятии ООО «Набаз» входит:

прием телефонных звонков, факса;

организация приема посетителей;

подготовка и организация заседаний, деловых встреч;

подготовка деловых поездок, командировок.

Помощником руководителя является - секретарь. Секретарь всегда на виду и в курсе многих дел. Через секретаря осуществляется связь руководителя с внешним миром и подчиненными. Секретарь всегда тщательно и продуманно одет, опрятен, спокойно, быстро и с достоинством решает вопросы в рамках своей компетенции, что немаловажно при работе с посетителями и гостями.

**2.1 Организация рабочего места секретаря на предприятии ООО «Набаз»**

Рабочее место секретаря на предприятии ООО «Набаз» оснащено современными техническими средствами. Программное обеспечение поддерживается на высшем уровне, что позволяет секретарю с наименьшими затратами рабочего времени организовать делопроизводственное обслуживание, сочетая его с выполнением прочих обязанностей.

Приемная - это центр работы предприятия. Общая площадь приемной составляет - 18 кв. м., достаточно просторная, с хорошо организованным интерьером. Визуально, приемная, разделена на две зоны:

рабочая зона секретаря;

зона для посетителей.

В рабочую зону входит:

рабочая мебель;

рабочая организационная техника секретаря.

В зону для посетителей входит:

кресло для ожидания;

журнальный столик;

вешалка.

Рабочее место секретаря расположено рядом с кабинетом директора. Стол секретаря имеет угловую форму, что позволяет разместить на рабочей поверхности используемое оборудование:

персональный компьютер;

факс;

телефон.

Множество выдвижных ящиков в столе позволяет разместить необходимые в работе документы, чистую бумагу, папки, файлы, справочники.

Рабочая поверхность делится на две части. С правой стороны расположен компьютер, факс, телефон, блокнот - органайзер. На выдвижной полке находится клавиатура и мышь с ковриком. Так же с права расположены системные блоки, сканер, МФУ (много - функциональное устройство), урна.

Слева рабочая поверхность свободна. Здесь складываются папки с документами для срочного рассмотрения руководителем, почта для отправки.

Рабочий стул секретаря очень удобный. Поворотно - откидная конструкция позволяет занять рабочую позу без какого - либо напряжения, так как основную часть времени секретарь проводит в сидячем положении, а конструкция стула позволяет изменять позу для снижения напряжения мышц шеи и спины. Так же в кабинете есть специальный шкаф для хранения папок с документами. Он тоже расположен в рабочей зоне секретаря. Сейф для хранения ценных документов, печатей расположен в углу, у окна. Окно в кабинете большое, пластиковое, обеспечивает хорошую шумоизоляцию. Жалюзи спасают от палящего солнца. Так же в кабинете есть живые цветы.

Так как окно расположено позади секретаря, монитор развернут таким образом, чтобы скрыть конфиденциальную информацию от неожиданных посетителей.

Зона для посетителей расположена в противоположной стороне приемной, что позволяет секретарю ООО «Набаз» хорошо просматривать входящих. В данной зоне расположено уютное и удобное кресло и журнальный столик.

Гардеробная находится рядом с приемной. Отделка кабинета создает домашнюю обстановку. Уборка и проветривание кабинета проводится два раза в день.

**2.2 Телефонное обслуживание**

Значительное время при прохождении практики в ООО «Набаз» мне приходилось отвечать на телефонные звонки.

Этот процесс включал в себя:

прием вызовов;

соединение с директором;

в случае, если директора нет на месте запись информации.

При разговоре я придерживалась некоторых этических требований, это:

сдержанность;

вежливость;

краткость.

При приеме входящего звонка, я не сразу брала трубку, я выдерживала третьего - четвертого. Взяв трубку я представлялась:

«Добрый день, секретарь ООО «Набаз», у телефона Олеся Анатольевна, я Вас слушаю».

Голос при беседе не должен был дрожать, я наоборот должна звучать заинтересованность.

Трубку поднимала левой рукой, потому - что в правой я держала ручку для возможной записи. В основном поступали звонки директору, и мне приходилось соединять абонента с руководителем. Но бывали случаи, когда его не было на месте и мне приходилось записывать в блокнот дату, время поступившего звонка, фамилию имя и отчество позвонившего, суть сообщения, и номер телефона, по которому можно будет перезвонить.

Например: - «Что ему передать?» или - «Продиктуйте, пожалуйста, я запишу».

В случае отъезда директора в командировку, мне приходилось информировать некоторых абонентов о времени прибытия начальника и часах приема.

В конце общения я заканчивала разговор одной из фраз:

«Спасибо, что позвонили»;

«Рада была Вас слышать»;

«Успехов Вам»;

«До свидания».

**2.3 Подготовка и проведение совещаний, деловых встреч, подготовка деловых поездок**

Большинство совещаний проводятся в организации по плану, который является для секретаря обязательным и дает возможность заранее продумать комплекс мер по их подготовке.

Совместно с директором мы оговаривали дату, время и место проведения совещания, его повестку и состав участников.

Затем я готовила кабинет для встречи:

производила уборку помещения;

поливала цветы;

накрывала на стол;

подготавливала необходимые принадлежности (ручки, бумагу, цветные маркеры и т. д.).

После этого я готовила документы и материалы, необходимые для совещания.

Так как ООО «Набаз» является зоной таможенного контроля, посторонним вход строго воспрещен, в мои обязанности так же входило оформление пропусков.

Когда я присутствовала на совещании, в мои обязанности входило ведение протокола. Но в большинстве случаев не было необходимости в моем присутствии и мне приходилось выполнять свои основные функции. Во время совещания я ни в коем случае не должна была отлучаться из приемной, так как в любой момент участникам могла понадобиться моя помощь. Основную часть времени я отвечала на телефонные звонки.

Так же в обязанности секретаря входила подготовка руководителя к выездным деловым встречам. За несколько дней до совещания по факсу было получено приглашение на имя директора, о предстоящем событии, с указанием характера совещания, даты, времени, места, продолжительности, рассматриваемые вопросы, а так же инициалы и должность инициатора. Секретарю необходимо было подготовить необходимые документы, канцелярские принадлежности. А по возвращению руководителя составлялся отчет о встрече. Кроме этого в обязанности секретаря входит подготовка деловых поездок руководителя.

Для этого мне необходимо было:

подобрать всю необходимую для командировки руководителя информацию;

подготовить и подобрать материалы и документы, которые могли бы понадобиться руководителю в поездке;

обеспечить директора канцелярскими принадлежностями (блокнот, авторучки, карандаши, бланки учреждения, папки и т.д.);

напечатать программу командировки в двух экземплярах, в которых указывала (название организации, содержание намеченных мероприятий, место и время их проведения, удобный маршрут проезда к гостинице и организации).

Если командировка внеплановая, я обязана была оповестить всех записавшихся на отменяемый прием, и затем согласовать время, на которое он будет перенесен.

Во время отсутствия руководителя в мои обязанности входило:

выполнение своих обычных обязанностей;

формирование дел;

переадресация телефонных вызовов заместителю руководителя.

По возвращению руководителя из командировки я проинформировала его о выполненных поручениях, а так же вопросах, возникших в период его отсутствия, и о ходе их решения.

Далее мною обрабатывались материалы командировки - печать, размножение, передача в структурные подразделения исполнителям, и оформление отчетных о командировке документов.

**2.4 Организация приема посетителей**

Правильно организованный прием посетителе на предприятии является гарантией успешного решения самых разнообразных вопросов производственного, коммерческого и личного характера. И важную роль в этом процессе играет секретарь, именно он выступает посредником между руководителем и посетителями. Прием посетителей может быть, как запланированный, так и незапланированный.

Прежде всего на предприятии разработано и установлено время приема посетителей. График приема вывешен на входе в приемную.

Организация приема посетителей зависит от категории:

сотрудники по текущим вопросам;

сотрудники по личным вопросам;

сотрудники из других организаций;

командированные работники;

незапланированные посетители.

Запись на прием производилась мною предварительно, а данные о посетителях записывались в «регистрационный журнал приема посетителей»:

фамилия, имя, отчество;

должность;

организация;

телефон;

вопрос, который подлежит обсуждению;

дата и время приема.

Прием сотрудников по текущим вопросам осуществлялся на предприятии ежедневно с 14:30 до 16:00, кроме вторника и пятницы. При входе посетителя в приемную, я обращалась к нему по имени и отчеству, здоровалась и докладывала о приходе руководителю по телефону. Во время приема в мои обязанности входило отвечать на все телефонные звонки и переадресовывать их заместителю руководителя. По окончании беседы и принятия решения руководитель поручал мне сделать запись о результате беседы. Прием сотрудников по личным вопросам проводился ежедневно с 17.00 до 19.00. Прием сотрудников по личным вопросам - одна из форм организации рабочего дна руководителя. Для предварительной записи на прием по личным вопросам на предприятии разработана соответствующая форма, а так же все работники проинформированы о периодичности и времени приема. Такая система позволяет своевременно подготовить для руководителя необходимые информационные материалы (например: график отпусков, штатное расписание и т. д.). Прием по личным вопросам проводился конфиденциально, в это время в кабинете на должно было находиться посторонних лиц.

В случаях если руководитель отменял прием, или переносил на другой день, я извещала сотрудника о переносе и предлагала ему записаться на другое время или изложить свою просьбу письменно. Письменные заявления сотрудников предоставлялись на рассмотрение руководителю секретарем вместе с ежедневной корреспонденцией.

Прием посетителей из других организаций так же производился мною по предварительной записи с указанием:

фамилия имя отчество;

должность;

организация;

телефон;

вопрос, который подлежит обсуждению;

дата и время приема.

После регистрации многие посетители предъявляли мне визитную карточку, что значительно упрощало работу.

Затем гостю было предложено расположиться в зоне для посетителей, пока его не пригласят. Далее с разрешения руководителя посетитель приглашался в кабинет.

В случаях, когда руководитель, к которому пришел посетитель отсутствовал, необходимо было договориться, чтоб его принял другой компетентный сотрудник. Так же если прием отменялся по непредвиденным обстоятельствам (болезнь руководителя, неожиданная командировка и т. д.) в мои обязанности входило известить заранее посетителя и договориться о переносе приема.

Организуя прием командированных работников, секретарь выясняет, согласовано ли это посещение заранее, выясняет вопрос, по которому прибыли посетители, отмечает командировочное удостоверение, оказывает помощь в размещении в гостинице. В случае прибытия иностранных делегаций в мои обязанности так же входило позаботиться о наличии переводчика.

Появление незапланированных гостей может смешать все планы работы организации. В этой ситуации секретарь не должен теряться - вместо этого следует быстро отыскать оптимальное решение о приеме посетителей. Прежде всего стоит предложить посетителю прийти позднее, когда руководитель сможет его принять. Так же посетителю можно предложить оговорить данный вопрос с заместителем директора.

Бывали случаи, когда руководитель настоятельно просил секретаря никого не впускать, независимо от обстоятельств, тогда дверь руководителя закрывалась на ключ.

После завершения приема я прощалась с посетителями.

Например: - «До свидания», или - «Рада была Вас видеть».

**Заключение**

Работа с документами показалась мне очень интересной и познавательной. Благодаря данной практике я поняла, сколько важных операций выполняется предприятием и как много зависит не только от смысла документа, но и от его оформления. Частично познакомилась с документооборотом предприятия, порядком прохождения и исполнения входящих, исходящих и внутренних документов. Так же ознакомилась с бездокументарной деятельностью.

Работа секретаря требует умения быстро переключаться с одного вида деятельности на другой и характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций.

Я считаю, что организация делопроизводства на предприятии поставлено на отлично. Документы оформляются согласно ГОСТам, кабинет оснащен необходимыми техническими средствами, созданы все условия для работы. Все поставленные цели, и задачи выполнила. Работа с документами давалась очень легко и была интересной благодаря хорошей поддержке руководителя и очень сплоченному коллективу.

секретарь координация документ прием посетитель

**Список использованных источников**

1. «Управление документацией и новые информационные технологии» М. В. Ларин, г. Москва, 2008 г.

. Журнал «Секретарское дело» №3,- Москва, 2008 г.

. «Делопроизводство и другие аспекты работы секретаря» Г. Ю. Касьянова, г. Москва, 2011 г.

. «Делопроизводство (организация и технология документационного обеспечения управления)» Т. В. г. Москва, 2010 г.

. «Офис - мастер». Приложение к журналу «Справочник секретаря и офис-менеджера» г. Москва, 2008 г.

. Государственная система документационного обеспечения. Основные положения, Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Г. Москва, 2008 г.