

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

### Секретаря руководителя (уровень квалификации - 6)

#### В СООТВЕТСТВИИ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СТАНДАРТОМ «СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИОННОМУ И ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ»

№ п/п	ТРУДОВАЯ ФУНКЦИЯ	ТРУДОВЫЕ ДЕЙСТВИЯ	НЕОБХОДИМЫЕ УМЕНИЯ
1	Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выбор формы планирования и оформление планировщика (органайзера) руководителя</li><li>2. Внесение информации в планировщик (органайзер)</li><li>3. Согласование с руководителем временных планов</li><li>4. Согласование телефонных переговоров, встреч и мероприятий с партнерами, клиентами, руководителями подразделений и сотрудниками</li><li>5. Информирование руководителя о регламенте намеченных мероприятий</li><li>6. Предупреждение о приближении времени намеченных мероприятий</li><li>7. Формирование резерва времени для непредвиденных ситуаций</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Устанавливать цели, определять иерархию целей</li><li>2. Определять приоритетность и очередность выполнения работ и эффективно распределять рабочее время</li><li>3. Оказывать помощь руководителю в распределении его рабочего времени</li><li>4. Выбирать оптимальные способы информирования партнеров, клиентов, посетителей, руководителей подразделений и сотрудников о планируемых мероприятиях</li><li>5. Обеспечивать информационную безопасность деятельности организации</li></ol>
2	Планирование рабочего дня секретаря	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выбор и оформление планировщика секретаря</li><li>2. Ведение дневника (на электронном и /или бумажном носителе)</li><li>3. Согласование планов с планами и сроками работы руководителя</li><li>4. Распределение рабочего времени (на день, неделю, перспективу)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выбирать и оформлять планировщик</li><li>2. Вносить и отслеживать информацию на электронном и/или бумажном носителе</li><li>3. Расставлять приоритеты, выделять важное и срочное</li><li>4. Выбирать оптимальный ритм работы</li><li>5. Анализировать причины невыполнения задач</li><li>6. Применять информационно-коммуникационные технологии</li></ol>

		<p>5. Перенесение невыполненных запланированных задач</p> <p>Выполнение типичных ежедневных дел</p>	
3	Организация телефонных переговоров руководителя	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ведение базы телефонных контактов руководителя</li> <li>2. Соединение руководителя с конкретными абонентами</li> <li>3. Подготовка материалов для телефонных переговоров руководителя</li> <li>4. Регистрация поступающих в приемную телефонных звонков</li> <li>5. Перенаправление отдельных телефонных звонков заместителям руководителя, другим сотрудникам</li> <li>6. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону</li> <li>7. Установление контакта с собеседником, поддержание и развитие деловой беседы в процессе телефонных переговоров</li> <li>8. Оказание помощи руководителю при организации и проведении телефонных переговоров и видеоконференций</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вести и использовать в работе базу данных телефонных контактов руководителя</li> <li>2. Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации</li> <li>3. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя</li> <li>4. Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного общения</li> <li>5. Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи</li> <li>6. Обеспечивать информационную безопасность деятельности организации</li> <li>7. Соблюдать служебный этикет</li> </ol>
4	Организация командировок руководителя	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка проекта служебного задания руководителя</li> <li>2. Подготовка проекта приказа о служебной командировке</li> <li>3. Выписка командировочного удостоверения и его регистрация при необходимости</li> <li>4. Подготовка документов на получение визы, заграничного паспорта</li> <li>5. Заказ железнодорожных и авиабилетов, гостиниц, транспортного обеспечения руководителя</li> <li>6. Оформление программы поездки, уточнение особенностей протокола планируемых мероприятий</li> <li>7. Подготовка документов к поездке руководителя</li> <li>8. Уточнение даты, должностей, фамилий в программе командировки</li> <li>9. Проработка маршрута руководителя, увязка его с</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оформлять авансовые отчеты руководителя</li> <li>2. Организовывать встречи руководителя с принимающей стороной</li> <li>3. Оформлять командировочные документы</li> <li>4. Обрабатывать документы и материалы по результатам поездки руководителя</li> <li>5. Обеспечивать работу офиса во время отсутствия руководителя</li> <li>6. Применять способы делового общения</li> <li>7. Использовать средства коммуникации для обеспечения взаимодействия с руководителем во время его деловой поездки</li> </ol>

		<p>расписанием транспорта</p> <p>10. Обработка материалов командировки, оформление отчета о командировке</p>	
5	<p>Организация работы с посетителями в приемной руководителя</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация личного приема посетителей руководителем</li> <li>2. Установление порядка приема для различных категорий посетителей</li> <li>3. Ведение журнала предварительной записи на прием</li> <li>4. Регистрация посетителей</li> <li>5. Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей и сотрудников организации</li> <li>6. Организация приема деловых партнеров в офисе</li> <li>7. Организация обслуживания руководителя и его деловых партнеров в офисе</li> <li>8. Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе</li> <li>9. Принятие мер по сохранению коммерческой тайны в ходе приема посетителей и их нахождения в приемной и кабинете руководителя</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и обеспечивать личные контакты руководителя</li> <li>2. Управлять конфликтами</li> <li>3. Учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения</li> <li>4. Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации</li> <li>5. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы и работы по контролю исполнения решений руководителя</li> <li>6. Создавать положительный имидж организации</li> <li>7. Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>8. Применять информационно-коммуникационные технологии</li> <li>9. Обеспечивать конфиденциальность в приемной и кабинете руководителя, сохранять конфиденциальную информацию в тайне</li> </ol>
6	<p>Организация подготовки, проведения и обслуживания конферентных мероприятий</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка повестки дня мероприятия</li> <li>2. Оформление списка участников мероприятия</li> <li>3. Информирование участников о намечающемся мероприятии и условиях участия</li> <li>4. Выбор места и времени проведения мероприятия</li> <li>5. Подготовка предварительной сметы расходов</li> <li>6. Рассылка приглашений подтвердившим участие в мероприятии</li> <li>7. Сбор текстов докладов и проектов итоговых документов у докладчиков</li> <li>8. Рассылка информационных материалов участникам конферентного мероприятия</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать процесс подготовки к проведению конферентного мероприятия индивидуально и в составе рабочей группы</li> <li>2. Документировать разные этапы процедуры подготовки и проведения конферентного мероприятия</li> <li>3. Передавать информацию, документы и материалы участникам конферентного мероприятия</li> <li>4. Подготавливать и оборудовать стол президиума и рабочие места участников совещания (заседания)</li> <li>5. Сервировать чайный (кофейный) стол во время проведения кофе-пауз</li> <li>6. Соблюдать правила делового этикета и протокола</li> </ol>

		<p>9. Составление явочных листов и списка регистрации участников мероприятия</p> <p>10. Закупка канцелярских товаров и продуктов для обеспечения кофе-пауз</p> <p>11. Решение вопросов технического оснащения мероприятия</p> <p>12. Помощь в подготовке доклада руководителя, презентационных материалов</p> <p>13. Организация подготовки президиума и рабочих мест участников</p> <p>14. Организация встречи и регистрация участников мероприятия</p> <p>15. Ведение протокола мероприятия</p> <p>16. Организация сервисного обслуживания во время кофе-пауз</p> <p>17. Организация культурно-массовых мероприятий, транспортного и гостиничного обеспечения</p>	<p>7. Поддерживать имидж организации</p> <p>8. Создавать имидж секретаря, соответствующий имиджу организации</p> <p>9. Работать с информацией, анализировать и представлять ее в систематизированном виде</p> <p>10. Обеспечивать безопасность деятельности организации</p> <p>11. Применять информационно-коммуникационные технологии</p> <p>12. Обеспечивать комфорт участников конференционного мероприятия, помогать в вопросах проживания, транспортного обеспечения</p>
7	Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя	<p>1. Документальное оформление решений руководителя</p> <p>2. Доведение до сведения работников организации распоряжений руководителя</p> <p>3. Координация деятельности по исполнению решений руководителя</p> <p>4. Ведение срокового текущего и предупредительного контроля</p> <p>5. Проверка исполнения поручений руководителя в установленный срок</p> <p>6. Предупреждение сотрудников об истечении срока исполнения поручений руководителя</p> <p>7. Фиксация исполнения поручений</p> <p>8. Составление отчетов и аналитических справок о выполнении поручений и решений руководителя</p>	<p>1. Вести сроковую картотеку</p> <p>2. Вести учетные регистрационные формы, использовать их для работы по контролю исполнения поручений руководителя</p> <p>3. Работать с информацией по контролю, систематизировать ее и представлять в виде сводных документов</p> <p>4. Использовать средства коммуникации для передачи поручений руководителя</p> <p>5. Использовать современные средства сбора и обработки контрольной информации</p> <p>6. Применять информационно-коммуникационные технологии</p> <p>7. Оценивать результаты в рамках поставленных задач</p> <p>8. Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками</p>

8	<p>Организация и поддержание функционального рабочего пространства приемной и кабинета руководителя</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение рабочего места руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями</li> <li>2. Организация приемной офиса в соответствии с требованиями эргономики и культуры труда</li> <li>3. Организация оформления интерьера приемной руководителя</li> <li>4. Оборудование рабочего места оргтехникой, персональным компьютером, вспомогательной техникой</li> <li>5. Организация оборудования приемной системами хранения, необходимыми приспособлениями, обеспечения канцелярскими товарами</li> <li>6. Обеспечение хранения и замены расходных материалов, повседневный уход за оргтехникой</li> <li>7. Заказ канцелярских товаров, гигиенических товаров, продуктов питания</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создавать условия, обеспечивающие эффективную работу руководителя</li> <li>2. Применять в соответствии с назначением средства организационной техники, канцелярские принадлежности</li> <li>3. Оснащать рабочее место руководителя и свое рабочее место необходимым оборудованием</li> <li>4. Осуществлять замену расходных материалов, уход за оргтехникой</li> <li>5. Осуществлять повседневный уход за копировальным аппаратом, замену и хранение картриджей, тонера</li> <li>6. Контролировать состояние и пополнять запасы канцелярских товаров, средств гигиены, продуктов питания</li> </ol>
9	<p>Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка должностной инструкции секретаря</li> <li>2. Разработка положения о секретариате</li> <li>3. Разработка инструкции по делопроизводству</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составлять и оформлять организационные и методические документы</li> <li>2. Редактировать тексты служебных документов</li> <li>3. Работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации</li> <li>4. Пользоваться базами данных, в том числе удаленными базами данных</li> <li>5. Использовать справочные правовые системы</li> <li>6. Работать с компьютером, каталогами (папками) и файлами, сканером</li> <li>7. Пользоваться офисным пакетом (текстовый редактор, таблицы)</li> <li>8. Пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой</li> <li>9. Пользоваться электронной почтой</li> <li>10. Пользоваться системами электронного документооборота</li> </ol>

10	Составление и оформление управленческой документации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление проектов распорядительных (приказы, распоряжения) и информационно-справочных документов (служебные письма, справки, докладные и служебные записки)</li> <li>2. Печать служебных документов и других материалов</li> <li>3. Размножение служебных документов</li> <li>4. Контроль прохождения документов в организации (согласование, подписание и утверждение документа)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Редактировать тексты служебных документов</li> <li>2. Пользоваться унифицированными формами документов</li> <li>3. Оформлять кассовые финансовые документы и документы по учету накладных расходов</li> <li>4. Печатать служебные документы</li> <li>5. Пользоваться периферийными устройствами и оргтехникой</li> <li>6. Работать с компьютером, сканером</li> <li>7. Пользоваться офисным пакетом (текстовый редактор, таблицы)</li> <li>8. Пользоваться электронной почтой</li> <li>9. Пользоваться системами электронного документооборота</li> <li>10. Обеспечивать безопасность деятельности организации</li> </ol>
11	Организация работы с документами в приемной руководителя	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получение, предварительное рассмотрение и сортировка поступающих в приемную руководителя документов</li> <li>2. Подготовка документов для рассмотрения руководителем</li> <li>3. Учет документов, поступающих на имя руководителя</li> <li>4. Организация доставки документов исполнителям</li> <li>5. Создание и ведение базы данных документов руководителя</li> <li>6. Ведение информационно-справочной работы</li> <li>7. Контроль исполнения документов и поручений руководителя</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать с входящей, исходящей, внутренней документацией</li> <li>2. Пользоваться системами электронного документооборота для регистрации, контроля документов и информационно-справочной работы с документами</li> <li>3. Применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами</li> <li>4. Составлять и оформлять нормативные акты</li> </ol>
12	Организация хранения документов в приемной руководителя	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка разделов номенклатуры дел организации</li> <li>2. Формирование и оформление дел постоянного, долговременного сроков хранения</li> <li>3. Подготовка и передача дел в архив организации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать номенклатуру дел организации с учетом действующих нормативно-методических документов</li> <li>2. Использовать номенклатуру дел при изучении структуры организации, составлении описей дел</li> <li>3. Формировать и оформлять дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации</li> <li>4. Обеспечивать сохранность документов организации</li> </ol>

			<p>5. Производить подготовку дел для передачи в архив</p> <p>6. Применять информационно-коммуникационные технологии для работы с документами</p>
13	Обеспечение руководителя информацией	<p>1. Сбор и переработка информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений</p> <p>2. Проверка достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации</p> <p>3. Предоставление данных в едином и удобном для восприятия формате</p> <p>4. Выявление наиболее значимых критериев систематизации информации для создания баз данных</p> <p>5. Формирование и использование баз данных в организации</p>	<p>1. Осуществлять сбор, обработку и анализ информации в соответствии с требованиями краткости, четкости формулировок, своевременности поступления, точности и достоверности, оптимальности систематизации, непрерывности сбора и обработки информации</p> <p>2. Осуществлять регистрацию, накопление и передачу, систематизированное хранение и выдачу информации в требуемой форме</p> <p>3. Составлять и оформлять сводные, отчетные, статистические документы</p> <p>4. Осуществлять обработку и структурирование информации, образуя информационные ресурсы</p> <p>5. Вводить новые данные в справочно-информационные системы</p> <p>6. Вводить в память компьютера электронные образы документов</p> <p>7. Производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков</p> <p>8. Применять информационно-коммуникационные технологии</p>
14	Организация информационного взаимодействия руководителя с должностными лицами организации	<p>1. Информирование работников организации о решениях руководителя</p> <p>2. Организация обмена информацией между подразделениями и должностными лицами организации</p> <p>3. Оповещение работников о предстоящих мероприятиях</p> <p>4. Организация встреч трудового коллектива с руководством</p> <p>5. Информирование руководителя об обращениях сотрудников по рабочим и личным вопросам</p>	<p>1. Использовать современные технологии сбора и передачи информации</p> <p>2. Осуществлять сбор и переработку информации, необходимой для деятельности руководителя</p> <p>3. Осуществлять систематизацию получаемых и передаваемых данных</p> <p>4. Осуществлять проверку достоверности, полноты и непротиворечивости данных, исключение дублирования информации</p>

			<p>5. Предоставлять данные в едином и удобном для восприятия формате</p> <p>6. Многократно использовать полученную информацию, постоянно обновлять данные</p> <p>7. Обеспечивать оперативность информационных потоков</p> <p>8. Работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)</p>
--	--	--	--