



ОАО «КЗМС»

PP-01-2016

Издание 1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

« ____ » _____ 2016 г.

Регламент работ
секретаря руководителя

PP-01-2016

Разработал:
специалист по качеству
ОКСС

« ____ » _____ 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	3
2 Подготовка кабинета генерального директора к рабочему дню	3
3 Ведение телефонных переговоров	5
3.1 Основные правила телефонного разговора	5
3.2 Звонки, адресованные генеральному директору	6
3.3 Смежные звонки, основные формы ответа, завершение разговора	6
4 Правила работы с электронной почтой	7
5 Подготовка документов на подпись	7
6 Организация приема гостей, «чайная церемония»	8
6.1 Кофе-пауза по время деловых переговоров	8
6.2 Кофе-пауза в «чайной комнате»	10
6.3 Общие правила	12
7 Запас продуктов	12
8 Подготовка к переговорам	13
9 Представительские расходы	13
10 Заказ машины (для закупок или для отправки корреспонденции)	15
Приложение А (рекомендуемое)	16
Лист регистрации изменений	17
Лист ознакомления	18

1 Общие положения

1.1 Секретарь руководителя должен:

- 1.1.1 Вести делопроизводство;
- 1.1.2 Организовывать телефонные переговоры;
- 1.1.3 Отвечать за соблюдение порядка в приемной;
- 1.1.4 Отвечать за соблюдение порядка в кабинете руководителя;
- 1.1.5 Отвечать за соблюдение порядка кухни, чистоты посуды;
- 1.1.6 Отвечать за наличие продуктов, напитков;
- 1.1.7 Отвечать за наличие питьевой воды (в кулерах, в бутылках);
- 1.1.8 Обеспечивать рабочее место необходимыми канцтоварами для собственной работы и работы руководителя;
- 1.1.9 Заниматься подготовкой заседаний, совещаний, деловых переговоров;
- 1.1.10 Организовывать прием посетителей.

2 Подготовка кабинета генерального директора к рабочему дню

В начале рабочего дня, в интервале с 8:50 до 9:00 секретарь руководителя (далее – секретарь) должен:

2.1 Проветрить помещение, включить прибор очищения воздуха, при необходимости – обогреватель.

2.2 Проверить расстановку стульев в кабинете в соответствии с образцом (рисунок 1, 2, 3):



Рисунок 1 – Расстановка стульев у рабочего стола

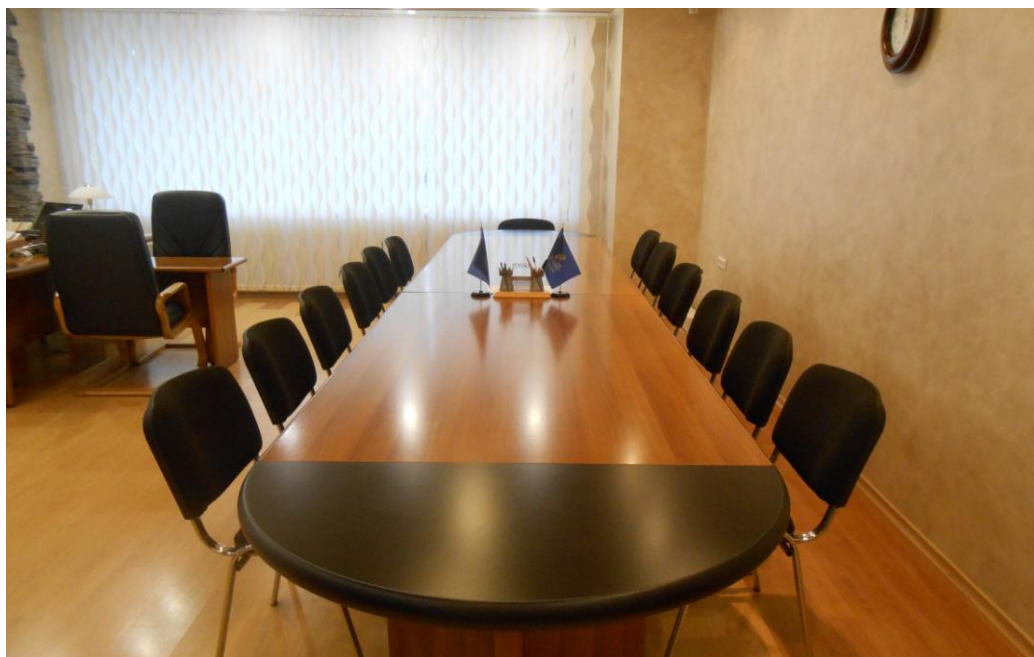


Рисунок 2 – Расстановка стульев у стола переговоров



Рисунок 3 – Расстановка стульев вдоль стены напротив входной двери

2.3 Подготовить стол для переговоров в соответствии с образцом (рисунок 4), проверить наличие фирменных флажков, обеспечить наличие ручек, в количестве 4-6 штук, листов формата А4, в количестве 8-10 штук:



Рисунок 4 – Стол для переговоров

2.4 По окончании рабочего дня секретарь должен:

- проверить и отключить электроприборы (обогреватель и кондиционер), свет в кабинете генерального директора;
- убрать использованную посуду.

3 Ведение телефонных переговоров

В обязанность секретаря входит: прием телефонных вызовов, ответ абонентам, фильтрация вызовов и соединение при необходимости абонента с руководителем. Задача секретаря – освободить генерального директора от вызовов, по которым может принять решение ответственный специалист организации.

Во время разговора по телефону необходимо соблюдать этику телефонного общения:

- говорить только по существу, о самом главном, без излишних подробностей;
- быть вежливым: доброжелательный тон, употребление вежливых форм общения, четкая дикция;
- быть выдержанным: вести разговор терпеливо, без эмоций, спокойно;
- запрещается передавать по телефону информацию, имеющую конфиденциальный характер;
- запрещается занимать служебный телефон разговорами по личным вопросам.

3.1 Основные правила телефонного разговора

3.1.1 Вам звонят:

3.1.1.1 Снимать трубку следует не позже третьего звонка, а лучше после первого.

3.1.1.2 Секретарь первым начинает разговор, называя предприятие, своё имя и здороваясь, например:

«Приемная, Краснокамский завод металлических сеток, Имя, здравствуйте».

3.1.1.3 После вашего ответного приветствия звонящий должен представиться, назвать цель обращения. Если этого он не делает, секретарь обязан попросить его об этом в вежливой форме, спокойно, но твердо. Нужно проявить корректную настойчивость, если звонящий упорствует и отказывается называть себя, сошлитесь на то, что на вашем предприятии так принято или на то, что этого требует руководитель.

3.1.1.4 Секретарю важно иметь четкое представление о том, когда и по каким вопросам соединить с руководителем.

3.1.1.5 Зная распределение должностных обязанностей среди сотрудников, секретарь может переадресовать вызов специалисту, компетентному в решении поставленного вопроса.

3.1.1.6 Проявите максимум внимания к звонящему, чтобы не переспрашивать и не уточнять, что ему нужно. Секретарю необходимо знать четкие распределения обязанностей всех руководящих работников, чтобы правильно адресовать звонок. В том случае, когда секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, следует сообщить абоненту фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон.

3.1.1.7 Называя имена, фамилии, номера телефонов, произносите их четко и неторопливо.

3.1.1.8 Если возникает необходимость для ответа абоненту навести справку и отойти от телефона для поиска соответствующей информации, нужно предупредить об этом абонента. Если найти нужную информацию не представилось возможным, следует назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить.

3.2 Звонки, адресованные генеральному директору

3.2.1 Все звонки, адресованные генеральному директору, являются приоритетными.

Пример ответа при звонке генеральному директору:

- *Представьтесь, пожалуйста! Как вас представить? Вы договаривались о звонке?*
- *По какому вопросу вы звоните?*

Часто генеральному директору звонят по второстепенным вопросам. В этом случае необходимо переадресовать звонок на нужного специалиста. Например:

- *Иванов Александр Петрович*
- *Одну минуту, соединяю.*

3.2.2 Ответ собеседнику в случае отсутствия генерального директора:

- *В настоящее время генерального директора нет на месте. Позвоните, пожалуйста, после _____ часов.*

- *В настоящее время генеральный директор занят, у него совещание. Что я могу передать?* Необходимо записать контакты: Ф.И.О., номер телефона, e-mail, вопрос, по которому звонили.

3.3 Смежные звонки, основные формы ответа, завершение разговора

3.3.1 В случае, если телефон звонит в то время, когда Вы заняты разговором по другому телефону:

3.3.1.1 Извинитесь перед собеседником за прерванный разговор;

3.3.1.2 Снимите трубку и сообщите, что вы заняты;

3.3.1.3 Выясните у позвонившего, может ли он ждать окончания первого разговора/попросите его перезвонить;

3.3.1.4 Иногда ввиду важности разговора вы не можете ответить на второй звонок, не следует прерывать начатый разговор, этим вы проявите невнимание и неуважение к первому.

3.3.2 Примеры вежливого отказа:

- *На сегодняшний день это, к сожалению, не представляется возможным;*

- *Благодарю за проявленное внимание, но, к сожалению, по объективным причинам придется _____*

3.3.3 В случае если разговор затягивается, пример ответа:

- *Простите, что прерываю, но...*

- *Очень приятно с вами беседовать, но...*

3.3.4 Закончить разговор можно, например, подобными словами:

- *Спасибо за звонок;*

- *Звоните, мы всегда вам рады.*

Закончив разговор, не кладите трубку: по этикету, первым кладет трубку тот, кто позвонил.

4 Правила работы с электронной почтой

4.1 Электронная почта проверяется 3 раза в день, время проверки почты утверждено (согласно Приложению А). Старайтесь строго придерживаться установленного для себя графика и не отвлекаться ни на что постороннее. Сознание того, что ваше время ограничено, неминуемо приведет к увеличению эффективности обработки почтовых поступлений.

4.2 Каждое письмо означает действие

Главное правило, которое вы должны применять при работе с почтой: каждое открытое письмо требует от вас какого-либо действия. Рекомендуется либо сразу же ответить на письмо, либо переслать его конкретному специалисту, либо наметить для себя задачу в календаре. Отвечать на письма рекомендуется в течение суток.

4.3 Фильтры и ярлыки

Необходимо изучить и знать систему настроек в почтовом аккаунте. Создать дополнительные папки по рабочим направлениям, и сортировать письма в соответствии с ними. Таким образом, вы можете распределить сообщения по основным темам и подготовиться соответствующим образом к их обработке.

4.4 Используйте отметки

Во многих почтовых службах имеется функция пометки сообщений специальными маркерами (флаги, звезды). С их помощью легко выделить необходимые сообщения, требующие вашего внимания и поместить их в отдельную папку. Таким образом, одного взгляда на содержимое вашего почтового ящика будет достаточно, чтобы выделить письма по степени их важности.

4.5 Отпишитесь от неактуальных рассылок.

5 Подготовка документов на подпись

5.1 Документы, поступившие на подпись генеральному директору, главному инженеру, директору по развитию должны быть оформлены в соответствии с нормативными локальными актами, СТО СМК и т.д.

5.2 Перед подачей документов на подпись необходимо проверить: наличие виз и приложений (по необходимости).

5.3 Документы должны быть разложены по: срочности; блокам (приказы, распоряжения, служебные записки, справки, акты и т.д.); документы внутренние/внешние.

5.4 Работа с документами проводится перед подачей на подпись генеральному директору, в утвержденное время (согласно Приложению А).

5.5 Документы на подпись генеральному директору передаются два раза в день, в утвержденное время (согласно Приложению А).

5.6 Работа с документами проводится после их подписания, в утвержденное время (согласно Приложению А).

5.7 Документы на подпись директору по развитию передаются два раза в неделю (вторник и четверг), в утвержденное время (согласно Приложению А).

6 Организация приема гостей, «чайная церемония»

В начале рабочего дня секретарь должен проверить наличие воды в кофе-машине и чайнике, очистить поддон кофемашины.

6.1 Кофе-пауза по время деловых переговоров

6.1.1 Перед началом кофе-паузы необходимо узнать о предпочтениях гостей.

6.1.2 Готовим для подачи: чашки с блюдцами, чайные ложки, сахарницу, чайные пакетики, кофе, нарезанный лимон (к которому прилагается двузубая вилочка), сливки, конфеты, печенье.

6.1.3 Если вкусы гостей не известны, то кофе подается, как сваренный в кофеварке (средней крепости и крепкий), так и растворимый, чай подается черный и зелёный, в пакетиках на блюдце.

6.1.4 Готовим напитки:

6.1.4.1 Кофе готовится сразу на кухне и наливается по чашечкам, за один раз на разносе можно унести до 6 (включительно) налитых чашек;

6.1.4.2 При подаче чая, сначала выносятся чашки, затем наливается кипяток;

6.1.4.3 В чашку наливают примерно 2/3 или 3/4 чашки.

6.1.5 Образец сервировки разноса для подачи к переговорам (рисунок 5):



Рисунок 5 – Сервировка разноса

6.1.6 Этапы подачи

6.1.6.1 На стол кладется салфетка, затем блюдо с чашкой, ложка. Ложка кладется под ручкой чашки, которая повернута к правой руке (нельзя класть в чашку пакетик чая/сахар/лимон), в соответствии с образцом (рисунок 6).



Рисунок 6 – Сервировка на столе

6.1.6.2 Затем на стол ставятся конфеты, печенье, сливки, нарезанный лимон, сахарница.

6.1.6.3 Через 5 – 10 минут после начала кофе-паузы секретарь должен узнать, необходимо ли что-нибудь ещё.

6.1.6.4 Забирать посуду предпочтительнее по окончании переговоров. Однако если переговоры затягиваются, можно заранее это обсудить с генеральным директором, удобно ли, чтобы вы входили во время переговоров за посудой.

6.1.6.5 Убирают посуду сначала у гостей, затем у своих сотрудников.

6.2 Кофе-пауза в «чайной комнате»

6.2.1 При подготовке кофе-паузы в «чайной комнате», необходимо проверить температурный режим и, по потребности, настроить (включить кондиционер/обогреватель)

6.2.2 На стол ставятся:

6.2.2.1 Чайные приборы по количеству персон (блюдец, чашка, ложка);

6.2.2.2 Салфетки;

6.2.2.3 Конфеты (в обертке – подают в вазочках, конфеты без обертки – в открытых коробках);

6.2.2.4 Печенье двух видов (сладкое, можно с наполнением и пресное, крекеры или галеты);

6.2.2.5 Сливки;

6.2.2.6 Нарезанный лимон, к которому прилагается двузубая вилочка;

6.2.2.7 Сахар (вместе с сахарницей обязательно подают чистую ложку или щипчики для кускового сахара).

Образец сервировки приведен на рисунке 7, 8:



Рисунок 7 – Расстановка мебели в «чайной комнате»



Рисунок 8 – Сервировка стола

6.3 Общие правила

6.3.1 Кофе и чай необходимо подавать гостю справа, но это не всегда удобно. Лучше подавать с той стороны, с которой расположена дверь от гостя. Секретарь должен подавать чай/кофе, не прерывая ход переговоров, делая это наиболее незаметно и тихо.

6.3.2 Кофе и чай подают сначала гостям - по статусу, после этого сотрудникам - по статусу.

6.3.3 Все продукты должны быть качественными. С подачей к столу бутербродов и других продуктов можно определиться в зависимости от ситуации (чем значительнее ожидаемые гости, тем разнообразнее и презентабельнее должен выглядеть стол).

7 Запас продуктов

7.1 Необходимо, чтобы в запасе было достаточное количество чая, кофе, конфет, печенья. Если секретарь знает вкусы и привычки руководителей и гостей, то целесообразно учесть их.

7.2 Продукты и напитки, которые должны быть в наличии:

- Чай (предпочтительнее Greenfield);
- Кофе (зерновой - Lavazza; растворимый - по усмотрению);
- Конфеты (от 4 до 5 видов свежих конфет; берем в обертках разных цветов);
- Печенье (2-х видов, например, «Юбилейное Утреннее», «Курабье», «Ассорти слоеное»);
- Лимон;
- Сливки;

- Салфетки (белые);
- Сахарный песок.

7.3 Продукты и напитки закупаются по мере необходимости в ближайших к предприятию магазинах, например, «Виват» или «Добрыня».

7.4 Ориентир закупок – 1-2 раза в месяц. Если планируются крупные мероприятия, то необходимо заранее запланировать дополнительные затраты.

7.5 Секретарь производит закупки самостоятельно на выписанные заранее средства (примерная сумма выписки 2 500 рублей).

7.6 При покупке необходимо взять товарный и кассовый чеки (для дальнейшей отчетности по расходам).

8 Подготовка к переговорам

8.1 Заранее просчитайте количество посадочных мест – стульев должно хватить всем. Пусть лучше у вас будет запас на непредвиденный случай. Положите на стол бумагу и ручки.

8.2 При приеме гостей высокого уровня и для проведения совета директоров на стол ставятся минеральная вода в стеклянных бутылках (например, «Нарзан») и бокалы.

8.3 В остальных случаях на стол можно поставить воду в пластиковой бутылке.

8.4 Образец стола, подготовленного для совета директоров (рисунок 9, 10)



Рисунок 9 – Подготовка стола переговоров к совету директоров



Рисунок 10 – Сервировка посуды к совету директоров

9 Представительские расходы

9.1 Организуя встречи или переговоры, предприятие несет определенные затраты - представительские расходы. К ним относят:

- проведение официального приема (завтрака, обеда или иного аналогичного мероприятия) для людей, участвующих в переговорах;
- транспортное обеспечение доставки этих людей к месту мероприятия и обратно;
- буфетное обслуживание во время переговоров;
- оплату услуг переводчиков, не состоящих в штате организации.

9.2 Оформлять бумаги, подтверждающие представительские расходы, нужно в определенной последовательности. Подготовка соответствующих документов:

9.2.1 Смета представительских расходов (сумма должна быть не меньше авансового отчета);

9.2.2 Распоряжение о проведении переговоров/приемов;

9.2.3 Заявка о выдаче денег на подотчет;

9.2.4 Авансовый отчет (согласно «Положения о расчётах с подотчётными лицами ОАО «Краснокамский завод металлических сеток»»);

9.2.5 Акт на списание представительских расходов.

9.3 Первичные документы, которые готовит секретарь это смета на планируемые расходы и распоряжение о мероприятии. После чего пишется заявка о выдаче денег. Заявка визируется у заместителя главного бухгалтера, в случае отсутствия заместителя главного бухгалтера визу ставит главный бухгалтер. Следующим шаг: получение средств в кассе.

9.4 При покупке необходимых продуктов в магазине берется кассовый чек и товарный чек. Отчет по представительским расходам предполагает два чека,



заполненный авансовый отчет и акт о списании представительских расходов, смета и копия распоряжения.

10 Заказ машины (для закупок)

10.1 Заблаговременно необходимо обозначить потребность в водителе. Заявка оформляется по телефону через диспетчера службы технического заказчика (внутренний номер – 186) или руководителя службы технического заказчика (внутренний номер – 103).

9.2 При заявке обозначить конкретную дату и время. Если планируется покупка большого количества продуктов и напитков, то указывается потребность в грузчике.

**Приложение А
(рекомендуемое)**

Форма графика рабочего дня

Должность:	секретарь руководителя		
время:	регламент трудовых обязанностей:	временные ориентиры общего значения:	перерывы:
8.50-9.00	приход на рабочее место, подготовка к рабочему дню		
9.00 9.30	- сдача документов на подпись ГД - работа с электронной почтой		
9.30-10.00	работа с документами		
10.00-10.15	перерыв		10.00-10.15
10.15-11.00			
11.00-11.30			
11.30-12.00	- работа с электронной почтой		
12.00-12.30	работа с документами, подготовка документов на подпись	подготовка и сдача документов для генерального директора. В 13.00 документы относятся секретарем на подпись	
12.30-13.00	обед		12.30-13.00
13.00 13.30	сдача документов на подпись		
13.30-14.00	работа с документами		
14.00-14.30		документы на подпись директору по развитию подаются в 14.15 (вторник, четверг)	
14.30-15.00			
15.00-15.15	перерыв		15.00-15.15
15.15-15.30	- работа с электронной почтой		
16.00-16.30			
16.30-17.00			
17.00-17.30	работа с документами, подготовка документов на подпись	подготовка документов для генерального директора. В 9.00 документы относятся секретарем на подпись	
17.30 17.40	окончание рабочего дня; приведение рабочего места в соответствие		

Лист регистрации изменений

№ изменения	№ измененных листов	Изменение внес Ф.И.О.	Подпись	Дата внесения изменения

**Лист ознакомления**

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись



ОАО «КЗМС»

PP-01-2016

Издание 1

Лист согласования

PP-01-2016 «Регламент работ секретаря руководителя»

№ п/п	Ф.И.О., должность	Предложения, замечания	Дата	Подпись
1	Начальник отдела кадров			
2	Главный юрист-консульт			
3	Начальник ОКСС			