### Содержание

Введение

1. Структура организации ООО "Альтаир"

2. Цель и задачи анализа рабочего места

3. Отбор типичных рабочих мест для анализа

4. Выбор метода анализа рабочего места и его использование

5. Описание рабочего места

6. Спецификация рабочего процесса

7. Проектирование рабочего процесса, оценка и внедрение

Заключение

Список литературы

### Введение

В современном офисе, где люди заняты интеллектуальным трудом, роль каждый сотрудника гораздо более значима, чем, допустим, на конвейере. Вклад индивидуальности в бизнес определяет ее ценность для компании. Цель менеджмента — стимулировать активность и профессионализм для улучшения бизнес-процессов и результатов бизнеса.

В нашем мире экономия является повсеместным явлением. Люди экономят на всем, иногда даже не подозревая, какой вред наносят себе, в частности, своему здоровью. О работодателях говорить не приходится: вообще, в век рыночных отношений и прибыли, которую очень легко подсчитать, вычислив общеизвестную разность, надеяться на нормальное отношение "сверху" не приходится. Только достаточно прозорливые руководители понимают, что действительно продуктивно работает тот человек, для которого работа является чем-то большим, чем просто способом заработать деньги. В бизнесе нет мелочей. Работоспособность каждого сотрудника зависит не только от правильно организованного трудового процесса и от внутренних отношений в коллективе, но и от того, как организован офис в целом и рабочее место данного сотрудника, в частности. Соблюдая требования эргономики и уделяя должное внимание комфорту рабочих мест, легко превратить офис в место, приятное для каждого работника - своего рода второй дом, куда человек будет приходить не только за зарплатой, но и в предвкушении новой интересной работы.

Цель данной работы – провести анализ рабочего места секретаря в ООО "Альтаир". Задачи:

* выявить структуру организации;
* выявить цель и задачи анализа рабочего места;
* сделать отбор типичных рабочих мест для анализа;
* проведение анализа.

### 1. Структура организации ООО "Альтаир"

ООО "Альтаир" – является крупной фирмой на рынке туристических услуг. На рынке компания работает с марта 1996 года. Полное фирменное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью "Альтаир". Фирма находится по адресу: г. Новосибирск, ул. Советская 65.

Сертификат соответствия действителен до 17.12.2008г. Выдан органом по сертификации продукции и услуг Новосибирского центра стандартизации, метрологии и сертификации на основании акта оценки соответствия услуг, оказываемых ООО "Альтаир" № 1898 от 17.09.2003г. и протокола сертификационной проверки результата услуги №1898 от 17.09.2003г.

На рисунке 1 представлена его организационная структура.

Директор по внутреннему туризму

Директор по выездному туризму

Директор по лечебно-оздоровительной работе

Главный бухгалтер

бухгалтеры

менеджеры по продаже / по рекламе

Генеральный директор

секретарь

Рис. 1. Организационная структура ООО "Альтаир"

В таблице 1 представлено штатное расписание.

Таблица 1 Штатное расписание ООО "Альтаир"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование должности | Кол-во штатных единиц |
| 1. | Генеральный директор | 1 |
| 2.  | Секретарь | 1 |
| 3. | Директор по внутреннему туризму | 1 |
| 4. | Директор по выездному туризму | 1 |
| 5. | Директор по лечебно-оздоровительной работе | 1 |
| 6. | Главный бухгалтер | 1 |
| 7. | Бухгалтер | 4 |
| 8. | Менеджер по продажам | 15 |
| 9. | Менеджер по рекламе | 5 |
| 10. | Переводчик | 2 |

### 2. Цель и задачи анализа рабочего места

Комфорт офиса зависит от:

1. эргономики рабочего места
2. рационального планирования офисного пространства в целом.

Основа последнего - деление на рабочие зоны так, чтобы каждый сотрудник работал максимально эффективно и сам по себе, и в команде.

Проблему недостатка пространства можно решить с помощью оптимизации рабочих мест. Иначе говоря, подобрать подходящие форму и габариты рабочего стола, количество приставных столов и иных дополнительных элементов в виде настольных или навесных полок, приставных или выкатных тумб.

Проанализировав рабочее место секретаря, мы сможем рассчитать наиболее благоприятные условия для его работы с учетом всех функций, которые он выполняет, спроектировать рабочее пространство.

### 3. Отбор типичных рабочих мест для анализа

Профессия секретаря-делопроизводителя очень распространена во всем мире, особенно среди девушек и молодых женщин, но немало на секретарской работе занято и мужчин. Популярность этой профессии в современной России повышается в связи с переходом к рыночной экономике и появлением массы новых предпринимательских и других структур.

Основной задачей секретаря является грамотное, аккуратное оформление различных материалов и документов на компьютере. Секретарь должен обладать профессиональными навыками работы: знать распределение материала при выполнении различных документов, правила эксплуатации компьютера и прочих устройств, используемых на рабочем месте секретаря, в совершенстве владеть грамматикой русского языка, уметь параллельно с работой на компьютере быстро и точно читать текст.

Можно без преувеличения сказать, что качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением секретаря со знанием дела выполнять свои обязанности, освободить руководителя от нерациональной затраты времени на выполнение технических функций.

По сути дела, секретарь является координирующим центром конкретного структурного подразделения, что на практике означает полную осведомленность о местонахождении лиц своего подразделения, правильное оформление переписки, подготовку и организацию телефонных разговоров.

Основные принципы эргономичной организации рабочего места - комфорт и минимизация нагрузок. Как бы странно это не звучало, но сидеть на стуле вредно для организма. Основная часть работы секретаря связана с компьютером.

Более 40% случаев заболеваний происходят из-за отрицательных воздействий на рабочем месте: воздух, шум и неправильное размещение на сиденье кресла. Каждый год 35 из каждых 100 служащих берут отпуск по болезни из-за мышечной боли и боли в пояснице.

Классификация рабочего места секретаря:

. категория работников – специалист;

. число работников – индивидуальные;

. уровень механизации – автоматизированные;

. рабочая поза – сидячие;

. место расположения – помещение;

. уровень подвижности – стационарные;

. степень специализации – универсальные;

. вид производства – вспомогательные;

. число смен – односменные;

. условия труда – нормальные.

### 4. Выбор метода анализа рабочего места и его использование

Для получения информации, необходимой для анализа рабочего процесса, используются по отдельности или в сочетании несколько методов:

* наблюдения;
* собеседование (интервью);
* анкеты;
* список обязанностей работника;
* дневник.

При любом из этих методов вначале собираются данные о рабочем месте, а затем изучается сам процесс, для чего рассматриваются те рабочие задания, которые выполняет соответствующее лицо.

В данном анализе мы будем использовать список обязанностей работника и наблюдение, а также фотографию рабочего дня.

### 5. Описание рабочего места

Наименование должности: секретарь-делопроизводитель.

Дата: 25 марта 2006г.

Общее описание рабочего процесса.

Секретарская работа требует умения быстро переключаться с одного вида деятельности на другой и характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций. Важнейшая функция секретаря – оказание максимальной помощи руководителю и экономия его времени. Эта задача подразумевает выполнение таких работ, как: работа с документами, со средствами связи и посетителями; подготовка и проведение совещаний.

Роль секретаря руководителя состоит в том, чтобы знать существо деятельности своего руководителя и уметь значительную часть этой работы брать на себя.

В обязанности секретаря входит:

* Стенографирование, печатание стенограмм, составление писем и т. д.
* Получение, обработка входящей и исходящей почты.
* Ведение телефонных разговоров, организация приемов.
* Ведение дневника руководителя, организация его встреч.
* Организация деловых поездок руководителя.
* Регистрация деловой корреспонденции, ведение дел.
* Организация и участие в работе совещаний.
* Информационное обеспечение.
* Оформление банковских счетов.
* Организация общих собраний и мероприятий общего характера.

Одним из важных деловых контактов является взаимоотношение руководитель-секретарь. Поскольку секретарь является первым помощником руководителя, он должен выполнять работу в его стиле. Фактически секретарь является личным организатором руководителя, помогает ему в планировании рабочего времени, а также в выполнении намеченных мероприятий, освобождая от выполнения вспомогательных технических операций, фильтрует потоки корреспонденции, телефонных звонков и посетителей.

Следует учесть, что не все руководители умеют рационально планировать свое рабочее время. Помочь руководителю в этом - задача секретаря. Необходимо последовательно, но не навязчиво воспитывать потребность в планировании времени. Желательно вместе с руководителем ежедневно уточнять намеченные мероприятия на следующий день.

Секретарь должен в учетных формах отметить и сообщить посетителю время посещения. Одна из главных задач секретаря - быть чутким посредником между руководителями и подчиненными. Он должен приложить максимум усилий для создания благоприятной обстановки и деловых отношений с другими сотрудниками. Зная режим и характер работы руководителя, секретарь может в случае необходимости оказать помощь в организации приема их руководителем; помочь составить документ, удовлетворяющий личную просьбу и т. п. Секретарю важно установить деловые контакты с сотрудниками различных подразделений своего предприятия. В некоторых случаях секретарю приходится выступать от имени руководителя.

Затраты рабочего времени представлены в таблице 1.

Таблица 1 Сводка затрат рабочего времени секретарем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вид работы и затраты времени | Мин |
| 1 | Подготовка рабочего места | 15 |
| 2 | Совещание по текущим вопросам | 15 |
| 3 | Деловые контакты с вышестоящим руководством | 30 |
| 4 | Прием и общение с посетителями | 45 |
| 5 | Просмотр документации, работа с внутренними документами | 80 |
| 6 | Подготовка приказов, распоряжений | 25 |
| 7 | Работа с личными делами | 15 |
| 8 | Служебные разговоры по телефону | 70 |
| 9 | Составление отчетной документации | 35 |
| 10 | Занесение необходимой информации в компьютер | 85 |
| 11 | Отдых и личные надобности | 40 |
| 12 | Обеденный перерыв | 60 |
| 13 | Потери рабочего времени | 25 |
|  | Всего | 540 |

###

### 6. Спецификация рабочего процесса

Общие требования к работнику:

* умение работать на компьютере (Word, Excel, E-mail),
* хорошее знание иностранного языка,
* блестящие навыки общения с людьми,
* умение планировать и организовывать исполнение поручений руководства.

Основными делопроизводственными функциями являются:

* своевременная обработка поступающей кадровой документации;
* регистрация, учет и текущее хранение документов по персоналу;
* разработка, согласование, печатание документов по кадровым вопросам;
* доведение кадровой документации до соответствующих работников для исполнения;
* контроль за исполнением требований документов;
* размножение документов по кадровым вопросам и др.

Секретарь должен знать:

* организацию делопроизводства в организации (см. выше);
* формы и методы контроля за исполнением приказов по личному составу;
* структуру организации;
* стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;
* положения, инструкции и другие руководящие материалы и нормативные документы по учету личного состава, ведению и хранению трудовых книжек и личных дел работников организации;
* действующее законодательство о приеме, переводе и увольнении работников;
* порядок учета движения кадров и составления отчетности о состоянии трудовой дисциплины;
* порядок установления наименования профессий рабочих и должностей служащих, общего и непрерывного стажа определенной работы;
* основы трудового законодательства;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* основы организации труда; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Деловые качества:

* ответственность;
* исполнительность;
* оперативность;
* самостоятельность;
* дисциплинированность;
* добросовестность.

Индивидуально-психологические и личностны качества:

* коммуникабельность;
* открытость;
* усидчивость;
* внимательность;
* высокая работоспособность.

Психофизиологические качества:

* хорошее состояние здоровья;
* хорошее зрение;
* усидчивость;
* отсутствие болезней, связанных с моторным аппаратом.

Требования к квалификации секретаря: должен иметь высшее или среднее специальное образование без предъявления требований к стажу работы либо общее среднее образование и специальную подготовку по установленной программе.

### 7. Проектирование рабочего процесса, оценка и внедрение

Успех работы секретаря в значительной мере зависит от правильной организации рабочего места, оборудования его необходимым инвентарем, соблюдения условий гигиены труда.

Сидячая продолжительная работа вредна человеку в принципе: секретарь сутулится или подается вперед и позвоночник деформируется, травмируя диски. При работе на компьютере поднимаются плечи и сгибаются руки, держа их в напряжении – и естественно, они начинают болеть. Пережимая сосуды, перегружается сердце. Поза, а, следовательно, и здоровье зависят от размеров и дизайна рабочего места.

Рабочее место секретаря должно обеспечить максимальные удобства для выполнения возложенных на него обязанностей и быть образцом правильной организации. В приемной оно обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих.

В помещении должны находиться только предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам, непосредственно в процессе работы. Мебель для посетителей должна стоять в зале, хорошо просматриваемом секретарем.

Большую часть рабочего времени секретарь работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность свободно вставать и свободно вытянуть ноги. Для организации отдыха стоит создать зону для перерывов на кофе, наподобие барной стойки. Их важно проводить стоя, что позволит не только быстро обменяться оперативной информацией, но и размяться. Отдельная кухня-столовая менее эффективно использует пространство, но может значительно сэкономить время - сотрудникам нет необходимости выходить на обед за пределы офиса.

Насыщенность рабочего места секретаря средствами оргтехники требует ее размещения с учетом максимальной эффективности. Они должны быть доступны для подхода и кратковременного пользования, и быть под постоянным наблюдением секретаря. Пользоваться оргтехникой другим сотрудникам разрешать не следует, так как это может привести к поломке аппаратуры, а также к размножению посторонней информации.

Важным элементом организации рабочего места секретаря является внутренняя организация отделений стола. Ящики должны легко, плавно и бесшумно выдвигаться. Большой ящик лучше всего приспособить для вертикального хранения материалов, в остальных ящиках должны быть различные специальные приспособления - для картотек, малой организационной техники, канцелярских принадлежностей и т. п. Необходимо постоянно следить за порядком на рабочем месте и в ящиках стола.

При работе необходимо соблюдать правила внутреннего распорядка, техники безопасности и электробезопастности.

Еще один важнейший фактор, от которого зависят работоспособность и здоровье человека, - это освещение. Свет регулирует все функции человеческого организма и влияет на психологическое состояние и настроение, обмен веществ, гормональный фон и умственную активность. К сожалению, далеко не всегда в офисе этому фактору уделяется должное внимание.

Самым здоровым светом остается естественный дневной. Чтобы его использовать, глубина офисных помещений не должна превышать 6 м. Кроме того, хорошим решением здесь будут стеклянные перегородки, обеспечивающие зрительную и звуковую изоляцию, но в то же время, не препятствующие проникновению естественного света. Это позволяет максимально эффективно использовать естественное освещение, хотя между этим помещением и окнами располагается еще и рабочая зона.

Оптимальным вариантом искусственного освещения является комбинированная система, сочетающая в себе прямой и рассеянный свет. Причем, обычным лампам "дневного света" (вредное влияние их мерцания с частотой 50 Гц давно известно) стоит предпочесть галогенные. Их свет более естественен и гораздо меньше утомляет глаза и нервную систему.

Психологически человек за рабочим столом как бы отделяется от остального пространства световым полем, получая необходимую яркость в те точки, где это необходимо. На этом основана целая система мебели и света.

Ее суть в следующем: два светильника с разной световой направленностью интегрируются в корпус стола и образуют цельную и легко перемещаемую конструкцию. Другое модное направление - легкие перегородки со встроенным освещением, позволяющие сразу моделировать пространство и свет.

Важно учесть, что свет, как и цвет, - это очень мощный инструмент, влияющий и на психическое, и на физическое состояние людей. Ведь свет имеет еще ряд важных особенностей - к примеру, теплоотдачу. Иногда в офисе невозможно находиться из-за жара, исходящего от ламп. Поэтому очень важно выбрать правильный тип лампы для каждого отдельного случая.

При таком обилии тонкостей и условий важно не ограничиваться лишь красотой, но и учитывать функциональность проекта. Для этого необходимо понять индивидуальность данного пространства и найти в нем единственно верный баланс. Как уже было сказано выше, основную часть рабочего времени секретарь проводит за компьютером, поэтому большое значение имеет правильная установка клавиатуры и монитора, что является необходимым условием для полноценного выполнения своих обязанностей.

Неправильное положение рук при печатании на клавиатуре приводит к хроническим растяжениям кисти. Важно не столько отодвинуть клавиатуру от края стола и опереть кисти о специальную площадку, сколько держать локти параллельно поверхности стола и под прямым углом к плечу. Клавиатура должна располагаться в 10-15 см (в зависимости от длины локтя) от края стола. В этом случае нагрузка приходится не на кисть, в которой вены и сухожилия находятся близко к поверхности кожи, а на более "мясистую" часть локтя. Глубина стола позволяет полностью положить локти на стол, отодвинув клавиатуру к монитору. Рабочая площадь для работы с компьютером должна соответствовать стандартам ANSI на ширину и глубину рабочих поверхностей.

Монитор, как правило, располагается чрезмерно близко. Существует несколько научных теорий, по-разному определяющих значимые факторы и оптимальные расстояния от глаза до монитора. Например, рекомендуется держать монитор на расстоянии вытянутой руки. Однако, большинство ученых считает, что человек сам должен решать, насколько далеко будет стоять монитор. Именно поэтому конструкция столов должна позволять менять глубину положения монитора в широком диапазоне.

Среди столов наиболее эргономичной признана криволинейная угловая форма. За счет вогнутости большая часть их площади оказывается используемой, поскольку попадает в зону охвата руками человека, равную 35-40 см. Но если край стола закруглен слишком плавно или его поверхность Г-образной формы, то придется тянуться за бумагами. Площадь столешницы хорошего стола не может быть меньше 1 м2. Высота от пола до столешницы, как правило, должна равняться рекомендованным европейскими нормами 74 см.

Для полноценной работы секретаря также необходимы разного рода надстройки, лотки, подставки, а также прочие функциональные аксессуары. Но важно не загромождать ими стол. Лучше воспользоваться навесными полками или тумбочками на колесах, которые помогут организовать рабочее место по принципу "все под рукой", когда необходимые для ежедневной работы полки, тумбы, шкафы находятся на расстоянии вытянутой руки.

Такое расположение мебели позволяет исключить ненужные затраты энергии и направить все силы на выполнение своих обязанностей. Специальными исследованиями доказано, что благодаря соблюдению норм эргономики экономится около 30% рабочего времени и, соответственно, на столько же увеличивается производительность труда.

### Заключение

Секретарь не принимает решений по вопросам, входящим в компетенцию своего руководителя, однако непосредственно участвует в проведении в жизнь принятых решений. И здесь личные качества секретаря, такие, как энергичность, самодисциплина, самоконтроль, решительность, доброжелательность, чувство справедливости, наряду с личным обаянием, играют большую роль. Секретарь является личным представителем своего руководителя, и выполнение этой ключевой роли требует умения производить благоприятное впечатление на работников организации и представителей других фирм.

Успех работы секретаря в значительной мере зависит от правильной организации рабочего места, оборудования его необходимым инвентарем, соблюдения условий гигиены труда.

Рабочее место секретаря должно обеспечить максимальные удобства для выполнения возложенных на него обязанностей и быть образцом правильной организации.

В помещении должны находиться только предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам, непосредственно в процессе работы. Мебель для посетителей должна стоять в зале, хорошо просматриваемом секретарем.

Большую часть рабочего времени секретарь работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность свободно вставать и свободно вытянуть ноги.

Качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением секретаря со знанием дела выполнять свои обязанности, освободить руководителя от нерациональной затраты времени на выполнение технических функций.

### Список литературы

1. Басаков М.Н. Кадровое делопроизводство. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 352с.
2. Вересов Н.Н. Психология управления. – М.: МПСИ, Воронеж: НПО МОДЭК, 2001. – 224с.
3. Меркулова О.С. Психология труда. – М.: Приор, 2004. – 80с.
4. Основы управления персоналом. / Под ред. Б.М. Генкина. – М.: СПб.: Питер, 2002. - 396с.
5. Современный менеджмент. / Под ред. Комарова А.Г., Муфтиева Г.Г. – СПб.: Питер, 2004. - 432с.
6. Черняк Т.В. Проектирование рабочих мест служащих. – Новосибирск: СибАГС, 2003. – 108с.