

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ ПРО-  
**СПРАВОЧНИК**  
секретаря и офис-менеджера

Делопроизводство  
и СЭД

[www.sekretariat.ru](http://www.sekretariat.ru)

№ **10** октябрь  
2015

АНТИКРИЗИСНЫЙ  
САМОМЕНЕДЖМЕНТ ДЛЯ  
СЕКРЕТАРЯ И ПОМОЩНИКА  
РУКОВОДИТЕЛЯ

РАБОТА С ИНТЕРНЕТ-  
ОБРАЩЕНИЯМИ  
В ОРГАНИЗАЦИИ

КУРЬЕРСКИЕ СЛУЖБЫ  
ДОСТАВКИ: КАК ВЫБРАТЬ  
НАДЕЖНОГО ПАРТНЕРА

СИСТЕМА КАЙДЗЕН  
В РАБОТЕ СЕКРЕТАРЯ



**МЦФЭР**  
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО  
И СЭД

# YOU & METRO

ДЛЯ ТЕХ, У КОГО  
МАЛЕНЬКАЯ  
ЧАЙНАЯ ПАУЗА —  
БОЛЬШОЙ ШАГ  
В ЛЮБЫХ  
ПЕРЕГОВОРАХ

Интернет-магазин  
товаров для офиса  
**METRO\***

[metro-cc.ru/shop](http://metro-cc.ru/shop) 🔍

**15% СКИДКА**  
на все товары  
из раздела «ЧАЙ»  
по промокоду:

**4455\*\***

РЕКЛАМА.

\*Доставка осуществляется в пределах 150 км от МКАД. Подробнее об услугах доставки - на сайте [www.metro-cc.ru/shop](http://www.metro-cc.ru/shop) и по тел. горячей линии: 8 800 700-10-77. ООО «МЕТРО Кэш энд Керри»  
ОГРН 1027700272148 Москва, Ленинградское шоссе, 71 г.

\*\* Срок действия скидки с 1 по 31 октября 2015 г. Промокод может быть применен одним покупателем только один раз. К одному заказу можно применить только один промокод. Количество товаров ограничено. Покупки в METRO осуществляются только держателями карты клиента METRO. You & METRO – ВЫ и METRO.



# СПРАВОЧНИК

№ 10, 2015

## секретаря и офис-менеджера

### Редакционная коллегия

**В.И. Андреева –**

научный редактор журнала, канд. ист. наук, проф. кафедры трудового права и права социального обеспечения  
Российской академии правосудия

**Е.В. Богданова –**

главный редактор Издательского дома МЦФЭР

**Л.М. Вялова –**

канд. ист. наук, доц. кафедры документоведения  
Российского государственного гуманитарного университета

**В.П. Козлов –**

д-р ист. наук, проф. Российского государственного гуманитарного университета

**М.В. Ларин –**

д-р ист. наук, проф., директор ВНИИДАД

**Н.С. Медведева –**

руководитель аппарата генерального директора  
ЗАО «МЦФЭР»

**Л.В. Санкина –**

канд. ист. наук, доц. кафедры документоведения  
Российского государственного гуманитарного университета

# Содержание

## ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Кожанова Е.Н.

### 6 РАБОТА С ИНТЕРНЕТ-ОБРАЩЕНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Как правильно документировать интернет-обращения? Какие организации должны уделять особое внимание электронным обращениям? Форма обратной связи на сайте. Как выполнить главную задачу: задокументировать электронное обращение и заставить его полностью пройти маршрут входящего документа? Документооборот обращений

## PRO-СЕКРЕТАРИАТ

Королева Е.Н.

### 14 АНТИКРИЗИСНЫЙ САМОМЕНЕДЖМЕНТ ДЛЯ СЕКРЕТАРЯ И ПОМОЩНИКА РУКОВОДИТЕЛЯ

Причины и признаки карьерных кризисов. Что такое личностный кризис? Как решать свои проблемы? Способы выхода из кризисных ситуаций. Предлагаем вам сосредоточиться на двух главных ключиках к успеху: это оптимизм и разумная программа действий. Помните, что кризис дает новые возможности, которые нужно получить, закрыв одну дверь и открыв другую!

## ШКОЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СЕКРЕТАРЯ

Андреева В.И.

### 24 ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ВАХТОВЫМ МЕТОДОМ

Что означает понятие «вахтовый метод организации работ»? Целесообразность применения вахтового метода. Где проживают работники, поступившие на работу вахто-

вым методом и не имеющие возможности ежедневно возвращаться к месту постоянного проживания? Отличие работы вахтовым методом от поездок в служебные командировки. Какой локальный нормативный акт должен быть разработан в организации, применяющей вахтовый метод организации работ?

Янковая В.Ф.

### 30 СОСТАВЛЕНИЕ ОПИСЕЙ НА ДЕЛА, ПЕРЕДАВАЕМЫЕ В АРХИВ ОРГАНИЗАЦИИ

На какие дела составляются описи? Содержание описей дел. Виды описей, составляемых в структурных подразделениях организации. Какие сведения указываются в описательной статье описи дел постоянного хранения? Сколько экземпляров описи составляется, если в структурном подразделении имеется экспертная комиссия? Что оформляется в конце описи дел структурного подразделения?

## СЕКРЕТАРИАТ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ

38 Можно ли использовать в качестве бланков организации бумагу формата не А4, а А5? Что сумка может рассказать о характере ее владелицы? Какая сумка уместна для деловой жизни? Каким должен быть нескучный офисный гардероб?

## СЕМИНАР НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Бадя Т.П.

### 46 РАЗВИВАЕМ ЛОГИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ (Эффективная работа с информацией)

Как определить, какое из полушарий головного мозга у вас более развито? Логическое

мышление – основная работа левого полушария. Упражнение на развитие логического мышления. Помните, что регулярные тренировки левого полушария и решение различных задач сделают ваш мозг более гибким и восприимчивым. Вы сможете стратегически мыслить и быстро находить выход из различных ситуаций!

Иголкина И.Н.

## 50 СИСТЕМА КАЙДЗЕН В РАБОТЕ СЕКРЕТАРЯ (Школа практической психологии)

Что такое система кайдзен? Как внедрить ее принципы в свою работу? Использование методики кайдзен в работе секретаря и помощника руководителя. Принципы кайдзен. Способы организации рабочего места. Как устранить неоправданные потери? Стандартизация работы. Как повысить эффективность ключевых элементов вашей деятельности?

Блех И.А.

## 58 ВАЖНЫЕ НЮАНСЫ АНГЛИЙСКОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ (Деловой английский язык для секретаря)

Как гласит английская поговорка «The devil is in the detail» («Дьявол кроется в деталях»)! Какие досадные мелочи могут испортить впечатление от, казалось бы, отлично составленного документа на английском языке? Как правильно обратиться к адресату и какую подпись поставить в конце письма? Особенности упоминания названия компании и должности сотрудника. Как не перепутать значения некоторых слов? Что такое «ложные друзья переводчика»?

## ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Андреева В.И.

## 64 РАБОТА ЖЕНЩИН В НОЧНОЕ ВРЕМЯ

Особенности продолжительности работы в ночное время. Как оплачивается такая ра-

бота? Какие существуют запреты и ограничения на работу в ночное время для женщин? Оформление документов об освобождении беременной женщины от работы в ночное время. Привлечение отдельных категорий работников к работе в ночное время. Уведомление о привлечении к работе в ночное время

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОФИСА

Заверткина Е.П.

## 72 КУРЬЕРСКИЕ СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ: КАК ВЫБРАТЬ НАДЕЖНОГО ПАРТНЕРА

На что нужно обращать внимание при выборе курьерской службы, чтобы не ошибиться и обрести в ее лице надежного партнера? География обслуживания современных курьерских служб. Какую ответственность со своей стороны могут предлагать курьерские службы? Разнообразие тарифов и наличие возможности доставки во второй половине дня и в выходные дни. Как проверить репутацию курьерской компании? Надеемся, что наши рекомендации помогут вам сделать правильный выбор курьерской службы доставки!

## КРАСОТА И ЗДОРОВЬЕ

Луговая М.М.

## 80 МОДНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ СЕЗОНА «ОСЕНЬ 2015»

Продолжаем знакомить вас с модными тенденциями в деловой одежде осеннего сезона. Какие юбки актуальны этой осенью? Модные рубашки и блузки. Ни одна модница не сможет обойтись без аксессуаров! Какие серьги, браслеты, броши и кольца особенно популярны этой осенью? Сумка-багет или сумка-почтальон: что выбрать? Актуальные осенние туфли и ботильоны. Оставайтесь стильными, красивыми и помните о своей индивидуальности в любую погоду!

## ЭЛЕКТРОННЫЙ ОФИС

Артонкина Н.В.

### 86 ПОЛЕЗНЫЕ ФУНКЦИИ MS WORD

Как сделать удобным для чтения многостраничный документ? Создание оглавления и способы его обновления для многостраничного документа. Назначение уровня оглавления стилям заголовка. Как создавать всплывающие подсказки для гиперссылок в MS Word?

### 91 ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

### 92 ОТВЕТ НА ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ ИЗ № 9

## УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ!

Для более удобной работы со статьями редакция журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера» вводит следующие условные обозначения:



обратите внимание



на заметку



запишите важную информацию



подробнее



вопрос



пришлите  
ответ на задание

**PRO-Секретариат**



читайте на портале  
PRO-Секретариат