



Ольга Энговатова

500 советов секретарю

«Научная книга»

Энговатова О. А.

500 советов секретарю / О. А. Энговатова — «Научная книга»,

XXI в. – век профессионализма. Ценится и высоко оплачивается только труд работников, безупречно знающих свое дело. В полной мере это относится к секретарям (секретарям-референтам). Получить специальность в учебном заведении – это только начало пути к профессионализму. Полученные знания надо уметь применить. Сегодня требуются постоянное повышение квалификации, совершенствование труда. В книге, которая перед вами, мы попытаемся разобраться, как стать высококвалифицированным секретарем (секретарем-референтом) на конкретном рабочем месте.

© Энговатова О. А.

© Научная книга

Содержание

Введение	5
Секретарское дело, краткая историческая справка	7
Глава 1. Секретарь в структуре управления. Секретарь – лицо фирмы	9
1. Статус секретаря, требования, предъявляемые к секретарю	9
1.1. Профессиональные и личностные качества секретаря	9
1.2. Организация рабочего места секретаря, приемная руководителя	12
2. Полномочия секретаря	16
2.1. Этика и психология деловых отношений	16
2.2. Имидж секретаря, деловая женщина-профессионал	17
2.3. Что должен и что может секретарь	19
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Ольга Энговатова

500 советов секретарю

Введение

Секретарь – первый, с кем встречается посетитель, приходя в фирму, учреждение, организацию, предприятие. Он как бы представляет фирму. Через него идет прием посетителей и ведутся телефонные переговоры. Именно поэтому секретарь должен очень хорошо знать свою фирму, ее историю: когда она создана, меняла ли название, чем она занимается, изменялся ли ее профиль, какова ее структура сегодня.

Кроме истории, секретарь (секретарь-референт) должен хорошо знать все направления деятельности фирмы, какие виды работ она выполняет, какие услуги предоставляет и соответственно какие структурные подразделения (работники) выполняют конкретные функции. Если вы только поступили на работу, посвятите именно этому вопросу первые дни, так как секретарь – связующее звено как между руководством и посетителями, так и между работниками фирмы. Именно секретарь должен направить посетителя в соответствующий отдел, к работнику, занимающемуся интересующими посетителя вопросами. Он же соединяет позвонившего по телефону с нужным ему работником. Наконец, разбирая полученную корреспонденцию, секретарь определяет пути ее дальнейшего движения – кому ее надо передать. Следовательно, определяя направления движения документов, посетителей, телефонных звонков, секретарь (секретарь-референт) должен безупречно знать структуру фирмы, все направления ее деятельности и распределение обязанностей между работниками, особенно руководящим составом.

Секретарь (секретарь-референт) особенно небольшой фирмы обязан знать всех должностных лиц не только по фамилии, но и по имени и отчеству.

Основным организационно-правовым документом секретаря (секретаря-референта) является должностная инструкция, на которую он опирается в своей работе. В инструкции определены место секретаря в структуре управления, его подчиненность, функции и обязанности, права, ответственность. Весь круг обязанностей, который записан в должностной инструкции, секретарь обязан выполнять полностью. Но очень часто должностных инструкций в фирме еще нет. Тогда необходимо самому тщательно разработать этот документ, помня, что именно на должностную инструкцию секретарь опирается в своих взаимоотношениях с сотрудниками. Должностная инструкция поможет вам также оградить себя от выполнения не свойственных секретарю функций.

Условно работу любого секретаря можно разделить на две части:

- 1) работа с документами (информационно-документационное обслуживание);
- 2) работа организационная (в литературе обычно называемая бездокументным обслуживанием). К этому виду деятельности обычно относят организацию совещаний, приема посетителей, телефонных переговоров, командировок и т. д.

С первого дня надо стремиться любую порученную работу выполнять наилучшим образом. Для того чтобы знать, как ее выполнить и какие требования к ней предъявляются, надо иметь ГОСТы и нормативно-методические документы по делопроизводству, разработанные Федеральной архивной службой России. В них следует постоянно поглядывать, когда вы не уверены в точности ваших знаний.

Как видно из самого названия ГОСТ, в нем определен весь порядок оформления служебных документов и его требования, секретарь не только сам должен строго соблюдать, но и не допускать отправки из фирмы документов, выполненных с нарушением этого стандарта. Этот

стандарт всегда должен быть у вас на виду, пока вы не выучите все требования к оформлению каждого реквизита.

Секретарь упорядочивает весь напряженный рабочий день руководителя, корректирует планы, напоминает о важных встречах, необходимых звонках, событиях, составляет график посещений, мероприятий и приема посетителей, защищает и охраняет руководителя от нежелательных, назойливых, отнимающих напрасно время посетителей, которыми могут быть не только клиенты, но и сотрудники фирмы. Очень важно самому секретарю не стать таким занудливым и надоедливым субъектом для своего шефа, не раздражать его, не отвлекать по пустякам. Поэтому психологическая совместимость начальника и секретаря – один из самых важных аспектов успешного сотрудничества.

Путь к профессионализму труден, и, для того чтобы стать профессионалом, надо постоянно учиться и работать над собой, своим имиджем. В этой книге мы постараемся рассмотреть основные направления работы такой многогранной профессии, как секретарь. Надеемся, что советы, которые вы встретите на страницах данной книги, помогут вам в работе и в общении с людьми.

Секретарское дело, краткая историческая справка

Забудем на время о Генеральном секретаре ООН, многочисленных научных секретарях высокочтимых академий, иных обитателях верхних этажей власти, именуемых секретарями. Это из другой области. Речь пойдет об учрежденном в 1720 г. Петром Первым «чине секретарском». Согласно принятому царем-реформатором Генеральному регламенту, положившему начало российскому делопроизводству, так назывался чиновник, на которого возлагался широкий круг обязанностей в сфере, если использовать современную терминологию, документационного обеспечения управления. Облеченный немалым доверием, свой долг он должен был выполнять без «проволочек и нечеткости в делах». Сегодня «секретарский чин» в нашей стране переживает второе рождение. Это продиктовано вхождением российской экономики в рыночные отношения и повсеместным использованием в бизнесе высоких технологий. Доля ответственности секретарского работника в новых условиях значительно возросла, повысилась планка его значимости в повседневной деятельности фирмы. От его профессиональной подготовки, опыта, отношения к делу во многом зависят успех компании, состояние психологического климата в коллективе. К сожалению, де-факто служебный статус секретаря во многих российских фирмах не соответствует возросшему объему выполняемой работы. Его роль, правовое и материальное положение неоправданно принижены. Сплошь и рядом наблюдается неадекватное отношение к секретарскому работнику со стороны руководителей, рассматривающих эту должность через призму устаревших стереотипов. Сказывается недооценка значимости секретаря и его места в общем производственном процессе в условиях рынка, свободной конкуренции. В отличие от развитых капиталистических стран обязанности и права секретарского работника, которого иногда именуют секретарем-референтом либо офис-менеджером, по существу по сей день четко не очерчены. Сам секретарский цех остается разрозненным. Секретари не объединены в профессиональном плане. Они не имеют общенациональных организаций, с которыми бы считались власть предержащие и работодатели и которые были бы готовы защитить их интересы, заботились об их профессиональном образовании, карьерном росте.

Американцы считают, что в основе укрепления должностного положения, его успешной работы лежит синтез двух качеств: исполнительности и инициативы. Начинается путь к достижению вершин карьерного роста и получения базового образования достойного уровня. В современный век электроники сюда в обязательном порядке входят освоение основ информационных технологий, управления и экономики, права, деловой этики, иностранных языков. Но полноценным секретарем можно стать только при условии накопления определенного опыта и стажа работы.

Что касается должности секретаря в нашей стране на современном этапе, то в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации 21 августа 1998 г. № 37 (с дальнейшими добавлениями и изменениями), она дается с дополнениями: секретарь-стенографистка, секретарь-машинистка, секретарь незрячего специалиста, секретарь руководителя, ученый секретарь. Уже перечисление должностей секретаря, данное в Квалификационном справочнике, показывает, что понятие «секретарь» достаточно сложное, и оно действительно имеет много градаций – от ученого секретаря до секретаря-машинистки. Отсюда большое разнообразие функций, выполняемых секретарями, комплекса обязанностей и прав, различных требований к образованию, опыту работы и навыкам.

Должность секретаря руководителя требует высшего профессионального образования, а должность секретаря-машинистки – «начального профессионального образования или среднего общего образования и специальной подготовки по установленной программе».

В словарях слово «секретарь» определяется как «лицо, ведущее деловую переписку отдельного лица или какого-нибудь учреждения, а также ведающее делопроизводством», а в словаре С. И. Ожегова – «работник, ведающий деловой перепиской, текущими делами отдельного лица или учреждения». Таким образом, в определениях подчеркивается, что секретарь может обслуживать как отдельное лицо (руководителя), так и учреждение.

В этой книге мы не ставим задачу разграничить функциональные обязанности секретарей на различных уровнях и на предприятиях разных размеров и сфер деятельности. В ней мы даем советы для секретарей, стремящихся повышать свой профессиональный уровень и быть специалистами своего дела.

Глава 1. Секретарь в структуре управления. Секретарь – лицо фирмы

1. Статус секретаря, требования, предъявляемые к секретарю

1.1. Профессиональные и личностные качества секретаря

Итак, какие же качества нужны квалифицированному секретарю? Для квалифицированного секретаря необходим минимальный набор умений: знание иностранного языка, компьютера, основ делопроизводства. Но все это необходимо для того, чтобы получить место секретаря. А что же нужно, чтобы удержаться на этом месте и успешно продвигаться по службе? Во-первых, работодатель будет учитывать психологические особенности работника: секретарь – это помощник руководителя, лицо фирмы. Ведь первый сотрудник фирмы, с которым имеет дело посетитель, – секретарь, и от того, как секретарь встретит посетителя, какое настроение ему создаст, зависит впечатление и о фирме в целом, и о ее состоятельности.

В серьезной фирме работают профессионалы, многие посетители дальше приемной и не бывают – просто нет такой необходимости, секретарь ответит на все вопросы. Они уносят с собой то впечатление, которое произвел сам секретарь. И существует большая вероятность того, что эти посетители своими впечатлениями поделятся с некоторым количеством друзей, коллег и просто знакомых. И если вы произвели плохое впечатление на одного человека, то негативное впечатление о вашей фирме возникнет у нескольких десятков человек.

Трудно сохранять невозмутимость, когда офис в течение дня посещает более ста человек, амбициозных и агрессивно настроенных, – но это для вас необходимо. Выдержка и зрелость – необходимые качества для профессионала, тем более этой профессии.

СОВЕТ. Помимо профессиональных навыков, секретарь должен обладать следующими качествами: быть приветливым, тактичным, внимательным, терпеливым, уравновешенным человеком, а также должен уметь находить общий язык со всеми – на грубость не отвечать грубостью или раздражением, лучше перевести все в шутку.

Особенность работы секретаря заключается в том, что ему приходится не только работать с документами и техническими средствами, но и осуществлять многочисленные контакты с людьми: своим руководителем, сотрудниками, посетителями, телефонными абонентами. Секретарю приходится сталкиваться с большим разнообразием решаемых задач, необходимостью выполнять несколько дел одновременно. Часто неполадки в работе секретаря являются следствием его негативных профессиональных и личных качеств.

Профессиональные и личные качества при выполнении той или иной работы проявляются в тесном взаимодействии и дополняют друг друга. При оценке труда секретарей принято выделять следующие деловые качества.

Профессионализм. Это качество подразумевает владение комплексом профессиональных знаний, умений и навыков, предусмотренных квалификационной характеристикой: умение печатать на пишущей машинке, работать на компьютере, стенографировать, знать основы работы с документами, правила орфографии и пунктуации, работать со справочной литературой.

Ответственность. Секретарь должен быть готов принять на себя ответственность по выполнению задач, поставленных руководителем, особенно в пределах своей компетенции.

Это качество вырабатывается с опытом работы. Руководитель должен быть уверен в том, что секретарь может работать самостоятельно, способен квалифицированно решать такие вопросы, как оформление и составление документов, расшифровка стенограмм и диктограмм, организация приема посетителей, оповещение участников совещаний т. п.

При решении таких вопросов, как подготовка документов, в беседе с посетителями и по телефону секретарь должен использовать строго проверенную информацию. Недопустимо разглашать информацию, имеющую закрытый характер, а также информацию, которая может нанести ущерб организации или отдельным лицам.

Необходимо правильно хранить документы, не допуская свободного доступа к ним других сотрудников.

Организованность. Умение организовать свое рабочее место, рационально спланировать работу, обеспечить безусловное выполнение каждодневных задач.

Недопустимы опоздания секретаря как на работу, так и на деловые встречи, совещания, заседания. Организованность и пунктуальность должны проявляться в своевременности и качестве подготовки документов, представлении их руководителю.

Осведомленность. Секретарь должен хорошо ориентироваться в вопросах деятельности, по которым работают его руководитель и предприятие (фирма) в целом; быть в курсе событий, происходящих в учреждении (подразделении).

Инициативность. Секретарь должен проявлять самостоятельность и инициативу в решении вопросов своей компетенции, не дожидаясь указаний руководителя. Однако, принимая то или иное решение, секретарь должен быть уверен, что оно пойдет на пользу делу, поддержит имидж организации.

Преданность профессии. Любовь к избранной профессии, понимание ее важности, стремление к постоянному совершенствованию своего мастерства – необходимые условия для того, чтобы стать не просто квалифицированным исполнителем, а буквально первым помощником руководителя организации.

СОВЕТ. Кроме всех перечисленных деловых качеств, секретарю в себе также нужно воспитывать целый ряд личных ниже перечисленных качеств.

Трудолюбие. Приучать себя выполнять нужную для дела работу своевременно, качественно. Трудолюбие – необходимое качество секретаря, как и любого другого работника организации.

Добросовестность. Секретарь должен обязательно, качественно и своевременно выполнять работу, которую обещал выполнить, отпечатать документ, выяснить какой-либо вопрос, навести справку. Специфика труда секретаря требует от него готовности оказать помощь другим, особенно в сложных и напряженных ситуациях. Нужно уметь быстро переключаться с одного вида работы на другой, правильно рассчитывать время, в частности в период больших нагрузок в дни приема посетителей, подготовки совещаний и т. п.

У секретаря должна быть уверенность, что он сделал все, от него зависящее. Не следует перекладывать на других сотрудников свои обязанности с тем, чтобы избежать ответственности за невыполненную или некачественно выполненную работу.

Аккуратность. Небрежность в работе с документами, в одежде, в организации рабочего места создает неблагоприятное впечатление о секретаре, даже если он и обладает необходимыми деловыми и личными качествами. Следует помнить, что секретарь – лицо организации, а «лицом» самого секретаря являются качество выполняемой им работы, культура рабочего места, внешний вид.

Доброжелательность. В деловом общении секретарь всегда должен быть готов оказать максимальное содействие сотрудникам, посетителям, пойти в случае необходимости на некоторые личные неудобства ради дела. Любой человек, обратившийся к секретарю, должен быть

уверен, что все возможное будет сделано, а отрицательный результат может быть вызван только объективными причинами.

Активность, гибкость поведения. Люди обладают разными темпераментами, которые даны им от природы. То есть психологические различия заложены уже на уровне физиологии, это индивидуальные особенности нервной системы. Поэтому мы, помимо нашей воли, по-разному ведем себя и реагируем на происходящее. И изменить свой темперамент нам не под силу так же, как изменить рост, цвет глаз, чувствительность нервной системы, потребность в одиночестве или общении.

А профессия секретаря предъявляет требования и к темпераменту. Представьте себе флегматичную медлительную особу, которую раздражают постоянные звонки и посетители, которая отказывается переключиться на более срочную работу или заняться посетителем, пока не поставит точку, или, наоборот, даму, бегающую по офису с нарастающей скоростью, раздражая клиентов и сотрудников.

Идеальный секретарь должен быть общительным, но не пустомелей и сплетником, должен быть спокойным, но активным и работоспособным, должен быть чутким и внимательным, но не обидчивым и слезливым, должен быть вежливым и доброжелательным и при этом деловым и строгим. Такие противоположные требования приводят к главному общему заключению: секретарь, как и хороший руководитель, должен быть **РАЗНЫМ** в зависимости от обстоятельств и людей. Его поведение должно быть не раз и навсегда заученным и не жестким, а гибким и творческим.

Труднее всего быть секретарем тем, кто не любит людей, предпочитает одиночество и не может подчиняться.

Стрессоустойчивость, неконфликтность. К сожалению, работа секретаря относится к стрессовым. Если человек спокойной профессии переживает стрессовое состояние в среднем 3 раза в неделю, то руководители и секретари испытывают стресс в среднем 3 раза в день. И здесь тоже важна такая личная характеристика, как стрессоустойчивость, т. е. способность пережить стресс без нервных срывов и депрессий.

Некоторые люди с повышенной чувствительностью нервной системы, обидчивые, неправильно реагирующие на происходящее, не выдерживают этого профессионального испытания. Высокие показатели в работе даются им слишком дорогой ценой – потерей здоровья. У психологов есть грустная шутка, что руководители умирают молодыми, а чаще всего в таких случаях страдает дело.

По роду своей работы секретарь располагает значительным объемом информации и достаточно большими полномочиями, так как является первым помощником руководителя и может в определенных ситуациях действовать от его имени. Недоброжелательность, нескромность секретаря могут привести к нетактичному поведению с его стороны, чванству, заносчивости.

В разговоре необходимо употреблять только вежливые формы, не допускать фамильярности, обращения на «ты» и т. д. Если секретарь знает или предполагает, что подлежащая сообщению информация является для собеседника негативной, то он должен постараться изложить ее как можно более деликатно.

Среди других личных качеств, которые нужны хорошему секретарю, можно отметить и такие, как умение быстро вникать в суть дела, способность к самообучению, расширению своего кругозора, общительный характер, который поможет секретарю наладить правильные взаимоотношения с посетителями и сотрудниками, артистизм и чувство юмора – качества, которые помогут секретарю создать доброжелательную атмосферу в работе. Многие руководители, рассматривая кандидатуры на должность секретаря, обращают внимание на такие стороны, как семейное благополучие, состояние здоровья, моральная устойчивость.

Поскольку секретарь – правая рука шефа, он играет большую роль в организации рабочего дня руководителя. Секретарь запоминает и приносит ту информацию своему шефу, которую он сам не сможет заметить в коллективе. Он передает микроклимат, образовавшийся между сотрудниками, поэтому такие качества, как доноительство, интриганство, злословие и злопыхательство, склоничество, напроць должны отсутствовать в нем. Никакой предвзятости, только деловые отношения, только выполнение своих должностных обязанностей. Не секрет, что положение секретаря в фирме особенное, и может возникнуть соблазн поднять свой престиж за счет обладания конфиденциальной информацией. Хороший работник, профессионал не будет самоутверждаться за счет окружающих, не будет выяснять вопросы, которые не входят в его компетенцию, и не будет превышать свои полномочия.

Профессия секретаря требует некоего артистизма, дипломатичности, хорошей памяти, сообразительности и самодисциплинированности. Приходится быстро все запоминать, знать всех сотрудников, основных и нужных клиентов хотя бы в лицо. Нужно всегда хорошо выглядеть, быть в хорошем настроении. Умение держать себя в руках, а язык за зубами очень ценится руководителями. Работая с шефом в одной команде, нужно научиться читать между строк, не задавать лишних вопросов, особенно в присутствии посторонних.

Существуют и медицинские противопоказания заниматься секретарским делом. К ним относятся:

1) нервно-психические заболевания. Существует целый ряд душевных заболеваний, разрушающих личность человека и трудно поддающихся лечению. Поведение такого человека не адекватно ситуации и плохо предсказуемо. При этом многие гении страдали нервно-психическими заболеваниями и совершали великие открытия. Но профессия секретаря-референта требует совсем других способностей;

2) явные физические недостатки. Секретарь – лицо фирмы. Трудно представить себе успешного секретаря, который плохо слышит или видит, с трудом передвигается по офису на костылях или в инвалидном кресле. Хотя хозяйку офиса с черной пиратской повязкой на пустой глазнице мы бы запомнили на всю жизнь;

3) выраженные дефекты речи. Секретарь – голос фирмы. Не все клиенты и потенциальные партнеры поговорят с руководителем, но каждый первым услышит голос секретаря. Осознаете ли вы, какое сильное и прочное впечатление о фирме складывается в результате этого первого разговора с вами? Если человек слышит шепелявую, сильно картавую или заикающуюся речь, то скорее всего сделает вывод о плачевном состоянии дел на вашей фирме.

Подведем итоги вышесказанного: перечисленные деловые и личные качества, необходимые секретарю, не даются человеку в готовом виде. Нужны повседневный труд над собой, настойчивая и ответственная подготовка к работе на этой престижной должности.

1.2. Организация рабочего места секретаря, приемная руководителя

Рациональная организация труда секретаря начинается с организации рабочего места.

Рабочее место секретаря располагается в приемной, которая обычно примыкает к кабинету руководителя. Его следует разместить таким образом, чтобы секретарь мог видеть всех входящих в приемную. Площадь делится на рабочую зону и зону для посетителей.

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) подходы к мебели и оборудованию;
- 2) расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
- 3) в отдельных случаях потребность в особых условиях;
- 4) возможность установки дополнительного оборудования.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входят:

- 1) стол одностумбовый;
- 2) приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- 3) стул подъемно-поворотный;
- 4) вспомогательный стол.

СОВЕТ. Рабочее место секретаря должно иметь необходимую площадь для оргтехники и такое месторасположение, чтобы секретарь мог видеть всех посетителей, а посетители при входе в офис сразу же видели секретаря.

Организация рабочего места секретаря руководителя формируется исходя из анализа содержания его деятельности, требований эргономики, гигиены и психофизиологии и направлена на проектирование оптимальной организации рабочего места.

Примерный перечень оргтехники и компьютерных средств, применяемых в работе секретаря:

- 1) средства малой оргтехники (письменные принадлежности: ручки, бумага, карандаши, ластики и т. п.);
- 2) средства составления и изготовления текстовых документов (компьютер, диктофон, принтер, сканер, в запасе – портативная пишущая машинка);
- 3) средства обработки бумажных документов (склеивающие и скрепляющие машины, конвертовскрывающее и резательное оборудование, адресовальное и штемпелевальное оборудование, машина для уничтожения документов);
- 4) средства хранения и поиска документов (картотеки различного типа, шкафы и полки, сейф);
- 5) средства связи (телефон, радиотелефон, радио, телетайп, факс, сетевая плата для локальной сети, средства оперативной диспетчерской связи, электронная почта, модем);
- 6) копировальные средства и аппараты;
- 7) шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации;
- 8) офисная мебель и оборудование.

Средства малой оргтехники необходимы при любом уровне автоматизации работы секретаря. Так, ручки и карандаши у секретаря должны быть в рабочем состоянии, бумага с запасом, так как у посетителей, членов совещаний их может не оказаться в нужный момент, а техническое обеспечение переговоров и совещаний – его должностная обязанность.

В средствах составления и изготовления текстовых документов все чаще на первое место выходит компьютер, даже при очень небольшом документообороте. Созданные с его помощью документы имеют эстетически более приемлемый вид благодаря наличию различных шрифтов и цветового оформления, что не может не сказаться на отношении к документу и помогает создать благоприятное впечатление об авторе документа.

Диктофоны незаменимы в случае, когда необходимо бесшумное и точное отображение звуковой информации.

Сканер – удобное средство для ввода в компьютер большого количества текстовой и графической информации, а также документов в систему автоматизированного документооборота.

Средства связи могут быть объединены в аппаратном представлении, например телефон – факс – модем, должны иметь компактный вид и спокойные, приятные для слуха средства оповещения о начале связи. Копировальные аппараты подбираются в зависимости от объема работ, необходимого качества копий и других параметров.

Необходимым эффективным средством планирования рабочего дня секретаря и руководителя является еженедельник, в котором дела разносятся по датам.

Можно для этих целей использовать программный продукт типа Lotus Organizer, установленный на персональном компьютере. Lotus Organizer называют личной информационной системой, предназначенной для эффективной организации рабочего времени. В ее состав, помимо календаря, входят телефонный справочник, адресная книга, блокнот и т. д. Но даже при наличии Lotus Organizer для дублирования информации необходимо иметь обычный ежедневник или периодически производить распечатку каких-то данных из компьютера.

Документы, поступающие в архив отдела, хранятся в шкафу в папках-регистраторах, скоросшивателях, справочно-информационные пособия – в специальных шкафах.

Зона для посетителей комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей. В том случае, если в здании нет гардероба, в приемной следует поставить шкаф для верхней одежды. Мебель для посетителей должна находиться в зоне, хорошо просматриваемой секретарем. Не рекомендуется ставить в приемной мягкую мебель, так как при правильной организации труда длительное присутствие посетителей не предполагается.

Иногда секретарю нужно приготовить чай или кофе для руководителя и посетителей. Для этого неплохо предусмотреть небольшую «мини-кухню». Безусловно, визуально она должна быть изолирована от мест для посетителей. Категорически не рекомендуется превращать в буфетную рабочее место секретаря.

Рабочее место секретаря структурного подразделения должно быть оснащено техникой коллективного пользования (принтерами, телефаксом, копировальным аппаратом и др.) для более продуктивного ее использования. Своевременная замена сменных печатающих картриджей, организация ремонта должны быть в ведении этого сотрудника. Наличие секретаря подразделения делает возможным использование телефонного коммутатора с одной линией выхода вне организации.

Рабочее место секретаря подразделения должно быть оснащено ручными, механическими или электронными системами (такими как картотечные ящики, персональный компьютер) для фиксации и контроля над документами, полученными сотрудниками подразделения и находящимися у них на исполнении. Не лишней может оказаться и компактная пишущая машинка (электрическая или механическая) для машинописного заполнения бланков с точным и мелким графлением при отказе компьютерной техники, например из-за вирусной атаки, или особой секретности подготавливаемого документа.

Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимум удобств при выполнении обязанностей и не противоречить требованиям экономии площади помещения.

Рабочее место секретаря должно отвечать всем требованиям, обеспечивающим максимальное удобство в работе, минимальные затраты сил и времени на непроизводительные перемещения. Одно из главных требований, которое неукоснительно должен выполнять секретарь, – исключительный порядок и чистота как на рабочем месте, так и в помещении приемной.

Задача секретаря – сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя удобно. Секретарь не должен загромождать личными вещами проходы в приемной, ставить вещи на видные места. Если есть необходимость украсить стену, то для этой цели лучше использовать картину или эстамп, дополняющие интерьер. Допускается размещение на стенах информационных стендов или таблиц с указанием времени приема посетителей, календаря и т. п.

СОВЕТ. Как на столешнице рабочего места секретаря, так и в ящиках стола всегда необходимо поддерживать порядок и чистоту. Информация, документы, хранящиеся в ящиках стола, должны быть систематизированы, легко обозримы, доступны для работы.

Секретарь должен осуществлять постоянный контроль над сохранностью мебели, технических средств, их санитарным состоянием.

Подведем итоги: секретарю необходимо сделать все необходимое, чтобы посетитель в приемной чувствовал себя удобно, а самого секретаря в течение напряженного рабочего дня ничего не должно раздражать. Каждый работник должен чувствовать себя уютно на рабочем месте.

2. Полномочия секретаря

2.1. Этика и психология деловых отношений

Важными показателями культуры общения секретаря являются вежливость, корректность, доброжелательность. Секретарь должен владеть мимикой своего лица, интонациями голоса, жестами. Деликатность, предупредительность в отношениях с посетителями и сотрудниками, некоторая доля артистизма – все это обеспечивает успешную работу секретаря.

Психология человеческих взаимоотношений для секретаря

Очень важно научиться тонкому искусству обращения с людьми как при повседневных деловых встречах, так и при личных контактах. Исследования многих институтов показывают, что продвижение по службе, преуспевание в финансовом отношении обусловлены не только профессиональными знаниями, но и умением общаться с коллегами, личными качествами и способностью работать с людьми, четко излагать свои мысли, а также умением слушать других.

Секретарь не должен раздражаться по пустякам. Известно, что умственные способности между людьми поделены не равномерно. И тем более не надо из-за этого подвергать коллег и посетителей фирмы даже малейшей критике. Критика в этой связи бесполезна, потому что зачастую вызывает обиду. Люди часто искренне не видят своих недостатков. Попробуйте лучше понять, почему они поступают так, а не иначе, что движет ими, попытайтесь деликатно обратить их внимание на упущения. Сочувствие к окружающим, терпимость и доброжелательность – вот качества, которые будут высоко оценены сотрудниками.

Интересоваться людьми, которые приходят к вам в офис, а тем более ждут приема вашего руководства, необходимо, но ни в коем случае не следует пытаться заинтересовать каждого вошедшего своей персоной – для секретаря это более чем актуально.

Надо помнить, что посетители офиса, даже говоря вам комплименты, могут рассчитывать, что вы поведете себя, как та «ворона с сыром» из басни Крылова. Не исключено, что от вас хотят под каким-либо благовидным предлогом получить информацию о фирме и ее руководстве, причем любого плана, даже негативную. И если вы по своей наивности или неопытности вооружите их этими «козырями» в деловой игре, которая ведется с вашим начальством, то на переговорах в выигрыше будет, к сожалению, не ваше руководство. А это рано или поздно раскроет и вашу, пусть невольную, роль в этой игре и отразится на всей дальнейшей карьере.

Что же делать? А все очень просто. Вы, как преданный фирме сотрудник, стоящий на страже ее интересов (ведь не случайно место у секретаря часто представляет собой форпост у входа в кабинет руководства), вместо того чтобы болтать о себе и делах своего предприятия, напротив, искренне поинтересуйтесь посетителями, а если удастся завязать разговор, то, возможно, узнаете нечто большее, чем сухие официальные данные с визитки. А если полученная информация придется кстати, возможно, будет заключена благодаря вам удачная сделка или улучшены уже сложившиеся отношения.

Улыбайтесь. Приветствуйте посетителей радостно и с энтузиазмом.

С этим же чувством отвечайте по телефону. Попробуйте изменить свое настроение на положительное и поступать в соответствии с ним. Состояние счастья не зависит от внешних условий, оно внутри нас. Находясь в одном и том же месте и имея одинаковое финансовое состояние, один может быть несчастлив, а другой, наоборот, переполнен счастьем. Ваша улыбка осветит офис и наполнит его дружественной атмосферой, и это будет притягивать к вам и вашей фирме только положительно настроенных людей. Находиться постоянно в состоянии бодрости, с улыбкой на устах вам поможет оптимизм, причем оптимизм как черта характера и как убеждение, жизненная установка.

Будьте хорошим слушателем. Не перебивайте, чтобы рассказать о себе самом, а лучше задайте уместные вопросы, на которые человеку (посетителю или руководителю) приятно будет ответить, поощряйте его, чтобы он как можно больше рассказывал о себе. Говорите с ним о том, чего хочет он. Если он вас обвиняет, обезоруживайте: «Да, я не права». Обращайтесь к мотивам личной заинтересованности и как можно реже употребляйте «я».

Обязательно фиксируйте данные визиток посетителей. Тренируйте память на имена. А для фирм, нуждающихся в спонсорской помощи, очень актуальны и даты рождения руководителей крупных объединений, которые способны эту помощь оказать. И здесь напоминание секретаря своему руководству о необходимости поздравить по телефону или же лично не останется незамеченным. В крайнем случае можно будет воспользоваться электронной почтой, если вы, конечно, заранее позаботились об адресе.

Если вы намерены что-то доказать своему руководителю, то постарайтесь это сделать искусно, не вступая с ним в споры, а, напротив, преподнося это так, будто бы это его мнение, но он просто забыл. При этом не забудьте восхититься его находчивостью и прозорливостью.

Чаше используйте выражения: «я, возможно, ошибаюсь» или же «со мной это часто случается», а также слова «полагаю», «мне так кажется». Не используйте категорических заявлений.

Если к вам обратились с вопросом, желательно изначально правильно его понять. Вникните в точку зрения и обстоятельства. Для этого необходимо дослушать говорящего, не перебивая, а затем только отвечать. Чтобы ответ был достаточно точным и компетентным, секретарю необходимо быть в курсе всего происходящего в фирме. Он подобен рулевому у штурвала, и ему надо верно держать курс, который указывает руководитель организации.

Избавьтесь от волнения, кто бы перед вами ни стоял, даже если сам президент. Это ваш пост, здесь вы – самый главный, и от того, как уверенно и четко вы будете работать, зависит отношение к вам и коллег, и посетителей, и конечно же руководства.

Следите за своей речью. Именно она является показателем нашей интеллигентности. Слова, произнесенные нами, говорят проницательному слушателю об обществе, в котором мы живем, указывают на уровень нашего образования и культуры.

Живите сегодняшним днем, не забывая голову неразрешимыми вчерашними проблемами и тем, что может произойти.

СОВЕТ. Избавьтесь от излишних и вполне оправданных беспокойств. Душевное спокойствие, как запах роз, привлекает людей.

Подводя итоги: следует постоянно помнить, что секретарь общается с людьми, и от того, как он умеет управлять мимикой своего лица, интонациями голоса, жестами, зависит результат. Деликатность, предупредительность в отношениях с посетителями и сотрудниками, некоторая доля артистизма – все это обеспечивает успешную работу секретаря.

2.2. Имидж секретаря, деловая женщина-профессионал

Немаловажным критерием хорошего секретаря является этикет. Этикет деловой женщины (а такую должность чаще занимают молодые женщины), в частности секретаря, предполагает следование десяткам установленных и общепринятых правил: знакомство с клиентами, сопровождение руководителя, присутствие при переговорах, пользование косметикой, умение одеваться и носить вещи, телефонный разговор, умение сервировать стол-фуршет, представление людей друг другу, содержание в оптимальном порядке рабочего места, давать шефу советы по выбору галстука, приведению в порядок его прически, чистке пиджака – одним словом, чисто женские советы по уходу.

Этикет – целая наука, которую не зря называют залогом успеха в обществе. Это ваша внимательность, корректность, внешность, аксессуары, голос, поведение на публике, манеры, жестикуляция. Это ваш имидж.

Внешний вид секретаря формирует мнение об учреждении в целом. Внешний вид секретаря должен быть тщательно продуман, современен и аккуратен.

В зависимости от времени года костюм секретаря может быть удобным, практичным, строгим. Беседовать с человеком, одетым неряшливо, неопрятно, не следящим за собой, неприятно. Такая беседа оставляет негативное впечатление о данной организации. Сказанное относится и к выбору аксессуаров к костюму.

Во многих западных фирмах требуется соблюдать определенные правила в ношении одежды, например нельзя носить брюки – только юбку длиной до середины колена. Конечно, в нашей стране таких строгих правил нет, но если вы работаете в совместной компании, с зарубежными партнерами, то следует придерживаться нескольких правил в одежде.

Психологи утверждают, что брючный костюм на женщине, работающей в офисе, не повышает ее авторитета, но в наших непростых погодных условиях он вполне уместен. Обычный же рабочий костюм должен состоять из жакета и юбки средней длины. Неплохо смотрится и однотонное платье-футляр (прямое и полуприлегающее, без воротника, длиной до колен) с жакетом того же цвета.

СОВЕТ. Наиболее оптимальными для костюма считаются следующие цвета: темно-синий, темно-серый, коричневый, черный, сине-зеленый, бежевый, светло-серый. В ансамбле должно быть не более трех цветов.

Ткань для костюма подбирайте такую, чтобы к концу рабочего дня она не потеряла вид. Для этого лучше всего подходят смешанные ткани, они мнутся гораздо меньше. Обувь должна быть удобной, поэтому туфли покупайте на каблучке около 4 см. Чулки и колготки должны быть только натуральных оттенков, а туфли по цвету соответствовать цвету костюма. Даже летом неприлично ходить на работу в туфлях или босоножках с открытым мысом или пяткой. Для работы рекомендуется сменная обувь.

Не рекомендуется дополнять рабочий костюм брошками, в особенности крупными, драгоценными украшениями, не красит секретаря разностилье украшений. Украшения должны подчеркивать достоинства костюма и его хозяйки.

СОВЕТ. Откажитесь и от бижутерии, и от больших бриллиантов. Неброские серьги из золотого металла или серебра, обручальное кольцо, цепочка с кулоном, часы – это допустимый минимум в деловом костюме.

Голос – фактор, который может расположить к себе клиента, собеседника, конкурента или отвернуть от себя даже самого дружелюбно настроенного человека. Голос должен быть твердым, уверенным, но не надменным, не отталкивающим, не амбициозным. Нужно быть предельно вежливым, внимательным к вопросам клиента, терпеливым и ни в коем случае не раздраженным. Все, что отражается в голосе, производит соответствующее впечатление. Первое впечатление нельзя произвести дважды, а второй возможности проявить себя у секретаря может и не быть, если первое впечатление неприятное. Идеальный вариант – чтобы человек, у которого плохое настроение, почувствовал себя комфортнее, чтобы благодаря общению с вами настроение улучшилось. А уж снизиться оно никак не должно.

Косметика – ваше второе лицо, и это в ваших руках. Помните, что макияж должен быть тонким, легким и неброским. Цвет губной помады не должен контрастировать с гаммой теней, волос, одежды. Уделите внимание прическе: она должна быть приятной, не должна отдельно приковывать к себе внимание окружающих или отвлекать от деловой беседы. Лицо должно выражать интерес к собеседнику, ваше всегда хорошее настроение и печать мысли на нем. Следует следить за своей жестикуляцией, не размахивать руками, не потирать ладони, не ломать ногти. Окружающие должны видеть перед собой в лице секретаря квалифицированного, дру-

желюбного человека, вежливого, дисциплинированного, удачливого, надежного сотрудника и помощника для шефа, умеющего выгодно представлять фирму.

Секретарь должен постоянно думать о личной гигиене. Особенно внимательно к вопросам гигиены нужно относиться в жаркие дни. Не следует пользоваться парфюмерными веществами, имеющими резко выраженный запах. Руки секретаря всегда должны быть в идеальном порядке. После работы с копировальным аппаратом руки следует обязательно вымыть, так как на пальцах остаются следы от пользования копировальной бумагой и можно испачкать документы, с которыми работает секретарь.

И в заключение несколько общих **СОВЕТОВ** о манерах поведения деловых женщин:

- 1) всегда старайтесь держать руки в покое, не теребите пуговицы или рукав;
- 2) не следует «играть» своим кольцом, ожерельем, замочком сумочки, накручивать на палец прядь волос;
- 3) в обществе не подобает почесываться, в том числе ерошить волосы;
- 4) не стреляйте суставами пальцев, не щелкайте ими;
- 5) не разрезайте страницы журнала расческой;
- 6) не смачивайте палец слюной, листая страницы;
- 7) не используйте ноготь пальца в качестве зубочистки;
- 8) не показывайте пальцем на что-либо, особенно на человека;
- 9) некрасиво подтягивать брюки или чулки через платье.

2.3. Что должен и что может секретарь

То, что должен знать и уметь секретарь, излагается в квалификационной характеристике.

Квалификационная характеристика – это нормативный документ, устанавливающий, что должен делать тот или иной работник на своей работе, что он должен знать и уметь для этого и каков должен быть уровень его подготовки.

Должностные обязанности (секретарь должен уметь) Выполнять технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия (или подразделения), помогать планировать рабочий день руководителя. Получать необходимые руководителю сведения от подразделений или исполнителей, вызывать по его поручению работников. Организовывать телефонные переговоры руководителя, принимать и передавать телефонограммы, записывать в его отсутствие принятые сообщения и доводить до сведения руководителя их содержание. Организовывать поездки и командировки руководителя. Осуществлять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте и повестке дня заседания или совещания, их регистрация), вести и оформлять протоколы. Обеспечивать рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создавать условия, способствующие его эффективной работе. Передавать и принимать информацию по приемно-переговорным устройствам, быстро печатать по указанию руководителя различные материалы. Вести документационную работу, принимать поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществлять ее систематизацию в соответствии с принятым на предприятии порядком и передавать после ее рассмотрения руководителям подразделений или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо для подготовки ответа. Вести информационное обслуживание руководителя и сотрудников (устное, документное, составлять обзоры печати, предоставлять копии интересных статей). Следить за сроками выполнения поручений руководителя по личным заявлениям граждан. Организовать прием посетителей, проявляя при этом тактичность и внимание к ним, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников, формировать дела в соответствии с утвержденной номен-

клатурой дел, обеспечивать их сохранность и в установленные сроки сдавать в архив. Создавать и пользоваться базами данных (в том числе информацией Интернета).

Секретарь должен знать: деятельность фирмы и должностные обязанности и компетенции сотрудников; положения и инструкции по документационному обеспечению; машинопись; работу на персональном компьютере, современные компьютерные редакторы (Word, Excel и др.); правила орфографии и пунктуации; порядок расположения материала при печатании различных документов; правила эксплуатации офисной оргтехники (факсов, мини-АТС, ксероксов, диктофонов, магнитофонов); правила пользования приемно-переговорными устройствами; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; правила внутреннего трудового распорядка; основы научной организации секретарского труда; психологию людей и законы эффективной коммуникации; служебный этикет; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; иностранный язык клиентов и партнеров; Трудовой кодекс РФ.

Для развития и конкретизации квалификационной характеристики на предприятиях (фирмах) разрабатываются должностные инструкции.

Должностная инструкция – главный организационно-правовой документ, регламентирующий деятельность секретаря, определяющий его права, положение в организации, характер работы. Секретарь опирается на этот документ в своих взаимоотношениях с сотрудниками. Что в должностной инструкции записано, то и спросится, какие права в ней даны, те секретарь и имеет.

Должностная инструкция на секретаря – документ индивидуальный, так как должность секретаря имеет много градаций. В маленькой организации (или фирме) секретарь (секретарь-референт) будет один. В более крупных организациях секретари могут быть у руководителя и его заместителей, в каждом структурном подразделении. Есть секретари коллегии, ученые секретари научных советов и т. д. У каждого секретаря всегда исходя из объемов и специфики деятельности организации, требований руководителя и его доверия к секретарю складываются свой круг обязанностей и прав, различные сочетания творческих, логических и технических видов работ. В то же время существует типовой набор управленческих операций по документному и бездокументному обслуживанию, которые выполняют все секретари. Кроме того, особенность и сложность составления должностной инструкции секретаря обусловлены многогранностью его деятельности. Поэтому невозможно говорить о каком-либо едином эталоне должностной инструкции секретаря (секретаря-референта).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.