



# Ольга Анатольевна Энговатова

## 500 советов секретарю

*Текст предоставлен правообладателем*  
[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=165575](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=165575)

### **Аннотация**

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.

# Содержание

Введение	4
Секретарское дело, краткая историческая справка	6
Глава 1. Секретарь в структуре управления. Секретарь – лицо фирмы	8
1. Статус секретаря, требования, предъявляемые к секретарю	8
1.1. Профессиональные и личностные качества секретаря	8
1.2. Организация рабочего места секретаря, приемная руководителя	11
2. Полномочия секретаря	15
2.1. Этика и психология деловых отношений	15
2.2. Имидж секретаря, деловая женщина-профессионал	16
2.3. Что должен и что может секретарь	18
3. Руководитель, его стиль управления и секретарь	23
3.1. Взаимоотношения с руководителем	23
3.2. Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий. Подготовка командировок руководителя	26
3.3. Эффективное деловое общение	34
3.4. Организация приема посетителей	40
3.5. Роль секретаря в поддержании благоприятного климата в коллективе	43
Конец ознакомительного фрагмента.	45

# 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 стан-

дарта. 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 и 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 доносительство, интриганство, злословие и злопыхательство, склочничество, напроочь 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 однотумбовый;
- 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, жестикация. 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, дружелюбного 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 номенклатурой 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; машинпись; 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).

Однако, как и к любой должностной инструкции, к ней предъявляются общие требования. Прежде всего она имеет уже устоявшуюся унифицированную структуру текста, а именно разделы:

- 1) общие положения;
- 2) функции;
- 3) должностные обязанности;
- 4) права;
- 5) ответственность;
- 6) взаимоотношения;
- 7) связи по должности.

Может быть добавлен раздел «Оценка работы», а в последние годы все чаще появляется раздел «Организация работы (распорядок дня)».

Раздел «Общие положения» содержит точное наименование должности в соответствии со штатным расписанием, место в системе управления, т. е. название структурного подразделения и подчиненность, порядок назначения и увольнения и порядок замещения. В крупных организациях, имеющих службу ДОУ, секретарь имеет двойную подчиненность – непосредственно своему руководителю и начальнику службы ДОУ. Назначаются и освобождаются от должности секретари приказом руководителя (в крупной организации – по представлению начальника службы ДОУ). В этом же разделе указываются требования к профессиональной подготовке и опыту работы. Сегодня отношение к секретарю и требования к нему резко изменились. Фирмы ищут секретаря с высшим или средним специальным образованием, знающего иностранный язык, свободно работающего на компьютере. Все чаще от секретаря, как и за рубежом, требуется знание не одного, а двух или более иностранных языков, так как фирмы имеют многочисленные контакты с зарубежными партнерами, и секретарь осуществляет связь с ними. Здесь же содержатся указания основных законодательно-нормативных, нормативно-методических, организационных, распорядительных документов, которыми секретарь руководствуется в своей работе.

В разделе «Функции» перечисляются основные направления деятельности секретаря (секретаря-референта), например: информационно-документационное обеспечение руководителя, организационное обеспечение работы руководителя, участие в подготовке выставок и презентаций и т. д.

В разделе «Должностные обязанности» перечисляются все виды работ, операции и технологии, применяемые при их выполнении. В нем в логической последовательности перечисляются работы, выполняемые секретарем. Все виды работ разбиты на операции с указанием технологии выполнения. Например, функция «информационно-документационное обеспечение» разбивается на две части: документирование и работу с документами. Документирование в свою очередь включает составление по заданию руководителя проектов писем (писем-приглашений, писем-напоминаний и др.), телеграмм и т. д.; печатание на компьютере документов руководителя; проверку правильности оформления документов при представлении на подпись руководителю (визы, наличие и правильность оформления реквизитов в соответствии с требованиями стандарта и т. п.); снятие и заверение копий с документов и т. д. Работа с документами включает получение входящих документов (указываются часы, например: в 09 и в 16 ч), прием факсов и электронной почты (в течение дня); первичную обработку полученных документов в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству; предварительный просмотр документов (если это доверено секретарю); регистрацию документов по установленным в организации правилам; доклад документов руководителю и т. д.

Раздел «Права», пожалуй, самый главный. Он подчеркивает место секретаря в системе управления, его значимость, положение в организации. Именно через права видны полномочия, делегированные руководителем секретарю, и степень его самостоятельности. Этот раздел дает возможность секретарю освободить время руководителя для решения основных стратегических и тактических задач.

Именно этот раздел должностной инструкции наделяет секретаря (секретаря-референта) большими или меньшими полномочиями и определяет степень его возможностей.

Раздел «Ответственность» составляется в строгом соответствии с законодательством.

Раздел «Взаимоотношения (связи по должности)» также очень важен для организации работы любого сотрудника управленческого аппарата, и в первую очередь это связано с активным внедрением автоматизированных систем, которые требуют детального указания, какая информация, в каком виде, кому передается и от кого поступает.

В последние годы в должностной инструкции часто появляется раздел «Оценка работы». В нем обычно указываются критерии своевременности работы и ее качество,

например: отсутствие жалоб, претензий и нареканий; отсутствие ошибок в документах; соблюдение сроков исполнения поручений руководства и т. д.

Как правило, должностная инструкция заканчивается указанием на порядок ее пересмотра. Условиями пересмотра должностной инструкции могут быть изменения в структуре организации, повлекшие перераспределение обязанностей работников, изменение видов работ, выполняемых секретарем, внедрение компьютерных технологий. Но значительно чаще указывают срок обязательного пересмотра или переутверждения инструкции (3 года или 5 лет).

Необязательным разделом является «Организация работы», но в последнее время он очень популярен и все чаще встречается. В нем приводится примерный распорядок дня работы секретаря. Это может выглядеть следующим образом.

#### ПЕРВАЯ ПОЛОВИНА РАБОЧЕГО ДНЯ:

1) прийти на работу за 10 минут до руководителя, для того чтобы проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), привести себя в порядок, составить или уточнить план на предстоящий день;

2) подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела;

3) получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием, отложить документы, требующие первоочередного решения руководителя;

4) телеграммы, срочные факсы и телефонограммы немедленно передать руководителю;

5) по остальным документам подготовить варианты возможных ответов или резолюций, распределить по исполнителям;

6) просмотреть поступившие обзоры, отчеты, приглашения и т. д.; даты и время проведения всех мероприятий записать в своем дневнике-календаре;

7) оставить у себя документы, необходимые для текущей информационно-справочной работы;

8) доложить руководителю о полученной корреспонденции;

9) уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день;

10) передать по телефону и лично указания руководителя соответствующим исполнителям и напомнить об истекающих сроках исполнения документов.

#### ВТОРАЯ ПОЛОВИНА ДНЯ:

1) сбор и подготовка для подписи исполненных документов;

2) доложить руководителю об исполненных документах, взять у руководителя обработанные им документы;

3) обработать и отправить исходящие документы;

4) наметить мероприятия на следующий день.

В течение всего рабочего дня ведутся:

а) работа с посетителями, телефонные переговоры;

б) подшивка исполненных документов в дела;

в) выполнение работ на компьютере;

г) организация копирования документов в соответствии с указанием руководителя.

#### КОНЕЦ РАБОЧЕГО ДНЯ:

1) просмотреть свой дневник и проинформировать соответствующие отделы о необходимости подготовки к проведению определенных мероприятий;

2) если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, нужно обеспечить его всей необходимой информацией, материалами;

3) привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, закрыть на ключ сейф и все шкафы с документами, выключить из сети электронное и техническое оборудование.

Должностная инструкция является составной частью всего пакета документов, необходимых для организации работы управленческого аппарата.

**СОВЕТ.** Организуйте свой рабочий день так, чтобы все успеть и для всех быть полезной. Отдавайтесь своей работе, но не забывайте, что есть вопросы, которые не в вашей компетенции. Поэтому делайте только то, что вы должны делать.

**Подводя итоги:** следует еще раз отметить, что должностная инструкция на секретаря – документ индивидуальный, так как должность секретаря имеет много градаций. У каждого секретаря 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.

*Главный инженер предприятия обычно считается правой рукой директора, а заместитель по коммерции – левой, но когда отсутствует секретарь – директор и вовсе без рук.*

## 3. Руководитель, его стиль управления и секретарь

### 3.1. Взаимоотношения с руководителем

Общение с начальником – неотъемлемая часть работы секретаря-референта. При этом секретарю следует учитывать особенности характера руководителя, его привычки, знать его требования. Секретарь приходит на работу до руководителя. К приходу руководителя секретарь должен проверить, все ли в порядке в кабинете, подготовить необходимые документы, канцелярские принадлежности, проверить работу компьютера и оргтехники. Кабинет должен быть проветрен и убран. Иногда для хорошего настроения руководителю с утра необходимы чашка горячего кофе или чая и проветренный кабинет. Эта работа не потребует значительного времени. Вам хватит и 10 минут. Но тем самым вы сможете повлиять на настроение начальника на целый рабочий день. Помните, что это вы делаете не только для начальника, но и для себя. Довольный руководитель не будет дергать вас по мелочам, будет ценить вас и легче идти навстречу вашим интересам (отпустить на вечерние занятия, предоставить лишний «отгул» и т. п.). Помните, что настроение начальника во многом зависит от мелочей.

**СОВЕТ.** Никогда не следует обсуждать своего руководителя, как бы вы к нему ни относились. Не нужно выяснять отношения с клиентами, шефом, коллегами, не переносите свои неприятные домашние эмоции в офис, ваше настроение не должно негативно влиять на других, плохое расположение духа не переносите на отношения с людьми на работе.

Очень важное правило – нельзя путать деловые отношения и личные. Отношения секретаря и руководителя уже стали темой не одного десятка анекдотов. Однако многим секретарям порой бывает не до смеха, да и начальникам тоже. В нашей стране так повелось, что отношения секретаря и начальника часто подразумевают не только деловые отношения. Это связано с тем, что женщины и мужчины имеют различные представления о допустимых нормах общения, о сексуально направленном поведении. Часто обычное доброжелательное поведение женщины воспринимается мужчиной как приглашение к ухаживанию. Хорошее настроение и легкий, ни к чему не обязывающий флирт могут расцениваться как призыв к более свободным отношениям. Именно поэтому мужчины так любят обвинять женщин в провокационном поведении. Очень часто приходится слышать в разговоре двух секретарей вопрос: «А начальник к тебе не пристает?» Многие секретари при найме на работу опасаются именно сексуальных домогательств со стороны работодателя. Профессионализм, компетентность женщины как потенциального работника рассматриваются только в случае положительного ответа.

Чтобы не попасть в двусмысленную ситуацию, необходимо придерживаться некоторых правил поведения на работе:

- 1) если к вам прикасаются, когда в этом нет необходимости, немедленно пресекайте подобные действия, не улыбаясь и не демонстрируя чувство юмора;
- 2) пресекайте любые разговоры с мужчинами на сексуальные темы, иначе они могут расценить ваше легкомысленное поведение как приглашение к более активным действиям;
- 3) даже если вы боитесь потерять рабочее место, отвечайте «нет» на любые предложения пообедать вместе, сходить в ресторан и т. п.;
- 4) старайтесь не принимать подарки от коллег или начальника – это может быть сигналом к более близким отношениям;
- 5) если начальник старается оставаться с вами наедине без особой причины, постарайтесь обезопасить себя, например включить диктофон, а если встреча намечена заранее, то можно попросить подругу звонить вам каждые пять минут;

б) попробуйте при первых же попытках надвигающегося домогательства четко изложить начальнику свои ощущения. Например: «Мне неприятно, когда вы касаетесь меня или говорите мне подобные вещи». В некоторых случаях мужчина может понять, что с вами не стоит вести себя подобным образом, и оставит вас в покое.

**СОВЕТ.** Постарайтесь стать незаменимой для руководителя в его профессиональной деятельности, и тогда он, возможно, не будет проявлять к вам повышенный интерес как к женщине в опасении потерять профессионального работника. Помните, что намного труднее найти профессионального секретаря, чем девушку для развлечений.

При взаимоотношениях с руководителем хотелось бы обратить внимание на рассмотрение такого вопроса как общение с разгневанным шефом. Как успокоить начальника?

Как гласит народная мудрость лучше предупредить болезнь, чем потом её лечить. Так и с начальником. В кабинете и на столе руководителя не должно быть ничего лишнего, отвлекающего внимание, затрудняющего целенаправленную работу. Секретарь убирает со стола все материалы, которые не требуются в течение трудового дня для работы. Правда, целесообразно помнить, что для интроверта (ориентированного вовнутрь, любящего работать в одиночестве) важно организовать рабочее место так, чтобы все необходимое было под рукой. А вот для экстраверта, хотя мы часто об этом забываем, нет необходимости в скрупулезной организованности и порядке на рабочем месте. Интерес к окружающему, потребность в новых впечатлениях, двигательная активность не позволяют ему усидчиво, не отвлекаясь, трудиться, соблюдать строгий порядок на рабочем месте. Он в нем и не нуждается.

**СОВЕТ:** при оформлении кабинета надо помнить, что салатный, зелено-желтый, бежевый цвет успокаивают нервную систему человека, не утомляют зрение. Синий цвет способствует размышлениям, не раздражает, снижает давление. Черный цвет настраивает на официальные отношения, угнетает нервную систему. Красный цвет возбуждает. Красный и оранжевый создают ощущение теплоты в помещении. Предмет, окрашенный в белый цвет, кажется значительно легче черного, имеющего тот же вес.

Мелькающий цвет отрицательно влияет не только на зрительную функцию, но и на нервную систему человека, на функцию сердца и сосудов. Люминесцентное освещение лучше для зрения и нервной системы, чем лампы накаливания.

**СОВЕТ:** основная масса света на рабочее место руководителя падает через нижнюю треть окна. Поэтому цветы на подоконники ставить не следует. Место для цветов – простенки между окнами.

Если в кабинете тесно, целесообразна желтая мебель и желтые обои. А потолок лучше покрасить голубым, он будет казаться более высоким. И, наконец, квалифицированный секретарь знает, что при неуравновешенности и слабости нервной системы шефа яркий свет может оказаться помехой в работе. Люди со слабой нервной системой нуждаются в нормальном освещении без отклонений в ту или иную сторону.

Нормальная температура для работы в кабинете 18 – 20°. Шум не должен превышать 65, максимум 75 децибел.

Очевидно, что сохранение нормальных условий для работы руководителя предупреждает его нервные вспышки, помогает сохранять необходимое для работы и нормальных отношений с людьми спокойствие.

Вопросы деловой этики и социальной ответственности должны заботить секретаря в такой же степени, как и вопросы эффективной работы организации. Поведение человека во многом зависит от его темперамента. Основные особенности темперамента – сензитивность, реактивность и активность. Сензитивность – это наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения реакции человека. Реактивность – сила, с которой люди эмоционально реагируют на внешние и внутренние воздействия. Активность – сте-

пень воздействия человека на внешний мир, его способность преодолевать препятствия на пути к достижению цели.

Большинство руководителей в нашей стране имеют холерический темперамент (сильный, уравновешенный, подвижный, нередко называемый безудержным). А холерик характеризуется низкой сензитивностью и высокой реактивностью и активностью. Он часто повышает голос, обычно нетерпелив, вспыльчив, страстен, случается, бывает грубым, несдержанным. Лучшее средство успокоить холерика, как и представителя любого темперамента – движение. Физическая нагрузка ведет к разрядке неприятных чувств. Если позволяют отношения, сложившиеся с шефом, очень хорошо попросить его помочь передвинуть стол, вернуть якобы перегоревшую лампочку, принести воды из мужского туалета, так как в женском – воду перекрыли. Одним словом, заставить шефа подвигаться. Можно, предварительно договорившись с близкими начальнику людьми, женой, дочерью, другом и попросив их держать договор в тайне, в случае сильного возбуждения шефа позвонить ему и отвлечь разговором.

Часто психологическими приемами успокоения взволнованного, возбужденного человека являются психологические механизмы дезактивации, смены мизансцены и неадекватного реагирования.

**Дезактивация** – отвлечение.

**Смена мизансцены** – изменение ситуации. Если программу проведения переговоров, составленную вами, несколько раз просил переделать начальник без указания веских замечаний, попробуйте вставить в неё какое-нибудь нелепое мероприятие, тогда критика начальника сосредоточится на именно на этой её части и изменив её вашу программу утвердят.

**Неадекватностью реагирования** пользуются значительно чаще рассмотренных приемов. Когда руководитель повышает голос, разговаривать с ним надо подчеркнуто тихо. Когда начинает говорить быстро – в медленном темпе. Когда начинает грубить – подчеркнуто вежливо.

Если шеф постоянно грозен, делает замечания по поводу и без повода, целесообразно научиться избавляться от упреков, доставляющих Вам беспокойство. Приучите себя избавляться от беспокойства на 2 – 3 секунды, так как избавиться от волнения вообще в такой ситуации обычно не удастся. Избавиться от взволнованности, смятения на короткий срок нетрудно, но очень эффективно.

**СОВЕТ:** приучите себя фантазировать, представляя разгневанного шефа, и каждый раз стараясь сбрасывать хотя бы 10 – 15% своего волнения. Постепенно Вы научитесь чувствовать себя спокойно, расслабленно не 2 – 3 секунды, а все время разговора с руководителем, а главное, он сам почувствует бесперспективность неизменных «накачек».

Квалифицированный секретарь знает, что он и сам является генератором настроения своего шефа. От его стиля работы, поведения и внешнего вида во многом зависит самочувствие руководителя. А, значит, необходимо, выходя на работу, особенно тщательно следить за своей одеждой, обувью, прической, макияжем и, в первую очередь, настроением.

Неотъемлемые черты квалифицированного секретаря – оптимизм, подтянутость, бодрость. На работе недопустимо иметь печальное лицо или рассказывать о своих неудачах, тягестях жизни. Квалифицированный секретарь всегда отличается своей опрятностью, аккуратностью, умением одеваться с учетом традиций организации, в которой работает, и с правилами, которые диктует конкретная деловая ситуация.

Важнейшая задача секретаря – быть исполнительным. Помните, что задачи, поставленные шефом, не обсуждаются, а выполняются. Не следует доказывать ненужность какого-нибудь документа или несправедливость замечания. Занятый руководитель быстро устаёт от такого секретаря. И никогда не забывайте, что ему проще заменить секретаря, чем объяснять необходимость каждого своего действия.

Как бы ни казалось Вам неправильным, ошибочным требование старшего, нельзя начинать разговор с ним с отказа выполнить распоряжение, решить поставленную задачу. Следует постепенно в ходе работы подвести руководителя к отрицательному ответу. Но еще лучше, если Вы поможете ему самостоятельно принять правильное решение, тактично убедив, что эту проблему можно решить только в более поздние сроки или ее целесообразно поручить другому лицу и спокойно объясните почему.

**СОВЕТ:** ни в коем случае не прерывайте взволнованного начальника, отвлекаясь на разговор с настойчивым посетителем, или взяв телефонную трубку, или поправляя одежду, прическу. В случае необходимости (междугородний телефонный звонок, заплакавшая старушка-проситель) извинитесь и возможно спокойнее попросите разрешения отвлечься у шефа.

Не следует спорить с начальником, даже если он ведет себя некорректно. Но через день-два в спокойной обстановке попросите его не допускать несправедливых упреков в свой адрес и неподобающего тона разговора. Но при этом не надо надеяться, что Вас сразу поймут и согласятся с Вашими замечаниями. Хорошо подготовьтесь и очень вежливо приведите убедительные аргументы и доказательства, опираясь на существующие нормы этики. В то же время, чувствуя хотя бы частичную справедливость критики, проявите самокритичность: поблагодарите за серьезное внимание к Вашей работе и укажите сроки исправления недостатков.

Слушая критику, сидите прямо, не расслабляясь, но и без напряжения. Расслабленность, напряжение отрицательно влияют на мозг, мешая внимательно слушать, и еще больше возмущают собеседника, заставляя его думать, что Вы безразлично относитесь к его словам.

Прервать возбужденного начальника можно комплиментом. Но лесть при этом недопустима. Отметить можно только то, что действительно характерно для начальника. Можно отметить его помощь: «Спасибо за замечание. Ваши советы неоценимы», «Вы удивительно умело работаете с людьми».

Руководителю-женщине можно сказать об ее безупречном вкусе, о красивой прическе, платье, украшениях. Отметить, что не только коллеги-женщины, но и мужчины учатся у нее деловитости, отношению к людям. В день рождения отметить, что он выглядит значительно моложе своих лет.

## **3.2. Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий. Подготовка командировок руководителя**

Важное место в работе секретаря занимает организация деловых поездок руководителя. В чем же заключаются функции секретаря по подготовке к поездке руководителя и специалистов?

1. Секретарь подбирает всю необходимую для командировки информацию, в том числе доклады или рефераты для конференции или совещания, справки, договоры и т. п.

2. Секретарь печатает программу командировки с указанием организаций и лиц, с которыми должен встретиться руководитель или специалист, а также времени, на которое назначены встречи или мероприятия. Копию такой программы секретарь обязательно должен оставить у себя, иначе он не сможет при необходимости оперативно связаться с руководителем. Предварительная программа готовится секретарем совместно с руководителем и может содержать следующую информацию:

- а) дату отправления, прибытия, продолжительность поездки;
- б) способ передвижения;
- в) бронирование мест в гостиницах;
- г) места посещения и проезд к ним;

д) отдельные лица или компании, с которыми нужно установить связь (наименования, адреса, телефон).

3. Секретарь продумывает подарки и сувениры для принимающей стороны.

4. Секретарь снабжает руководителя канцелярскими принадлежностями (блокноты, ручки, папки и т. п.).

Перечень документов необходимых руководителю в командировке:

- 1) паспорт (при необходимости загранпаспорт);
- 2) авиабилеты или железнодорожные билеты;
- 3) командировочное удостоверение;
- 4) служебное задание.

Для направления в командировку сначала необходимо заполнить служебное задание (форма № Т-10а), которое в дальнейшем используется для составления отчета о выполнении цели служебной командировки. Утверждается задание руководителем организации или уполномоченным лицом и передается в кадровую службу для издания приказа о направлении в командировку.

Для того чтобы ваш руководитель отправился в командировку, недостаточно только устной договоренности или письма-приглашения принимающей стороны, необходимо подготовить приказ о направлении в командировку. В соответствии с новыми учетными формами бланк приказа о направлении сотрудника в командировку оформляется по форме № Т-9 (для направления нескольких сотрудников в одну организацию – № Т-9а).

После подписания приказ в обязательном порядке регистрируется. Для регистрации чаще всего используются журнальные формы, в которые заносятся дата и номер приказа, его краткое содержание, должность руководителя, подписавшего документ. Как правило, приказы о командировании имеют общую нумерацию с кадровыми приказами, хотя приказы о командировании правильнее было бы регистрировать отдельно (например, с индексом «к», а приказы по личному составу – «лс»), так как эти приказы имеют разные сроки хранения (приказы о командировании – 5 лет, приказы по личному составу – 75 лет минус возраст).

Командировочное удостоверение является документом, удостоверяющим время пребывания в служебной командировке, время прибытия в пункт(ы) назначения и время убытия из него (них). Командировочное удостоверение оформляется по форме Т-10, утвержденной постановлением Госкомстата России.

В каждом пункте назначения в командировочном удостоверении делаются отметки о времени прибытия и убытия и заверяются подписью ответственного лица и печатью, которой обычно пользуется в своей хозяйственной деятельности организация для засвидетельствования подписи соответствующего должностного лица.

Командировочное удостоверение может не выписываться, если работник должен возвратиться из командировки на место постоянной работы в тот же день, в который он был командирован. При выезде за границу время пребывания в загранкомандировке определяется по отметкам в загранпаспорте, поэтому удостоверение не выписывается.

Днем выезда в командировку считается день отправления поезда, самолета, автобуса или другого транспортного средства из места постоянной работы командированного, а днем приезда – день прибытия указанного транспортного средства на место постоянной работы. Если отправление вашего руководителя назначено до 24 ч включительно, то днем отъезда в командировку считаются текущие сутки, а с 0 ч и позднее – последующие сутки. Например, поезд отправляется 29 января в 23 ч 50 мин (вокзал находится в черте города), первым днем командировки в этом случае будет считаться 29 января. Если самолет вылетает 30 января в 0 ч 40 мин, а до аэропорта надо добираться 2 ч, то первым днем командировки все равно будет считаться 30 января.

Бланк командировочного удостоверения выдается сотрудником, ответственным за командировки. Заполняется командировочное удостоверение в одном экземпляре, подписывается руководителем и направляется сотруднику, ответственному за командировки, который проставляет отметку о выбытии на оборотной стороне и регистрирует удостоверение в специальном журнале учета работников, выбывших в командировки. В небольшой фирме в качестве ответственного лица за командировки может выступать секретарь.

**ЖУРНАЛ  
учета работников, выбывающих в командировки**

(наименование объединения, предприятия, учреждения,  
организации)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество командирован ного работника	Занимаемая должность	Номер командиров очного удостовере ния	Фамилия, имя, отчество, должность работника, подписавшего командировочн ое удостоверение	дата		Расписка командированног о работника в получении командировочног о удостоверения
					Фактическо го выбытия	Фактичес кого прибытия	
1	2	3	4	5	6	7	8

Перед отъездом руководителя в командировку секретарь должна получить максимум информации о своих действиях во время отсутствия руководителя. Необходимо проконтролировать и вопрос подписи документов во время отсутствия начальника. Если на время отсутствия руководитель передает право подписи другому должностному лицу, то необходимо подготовить соответствующий приказ о возложении обязанностей руководителя на период нахождения его в командировке на заместителя руководителя или другое должностное лицо. Секретарь также должна проследить исполнение контролируемых документов, так как при выбытии в командировки работник, ответственный за контроль исполнения документов, обязан передать другому работнику по согласованию с непосредственным руководителем и службой, обеспечивающей контроль исполнения, все контролируемые документы.

Во время отсутствия руководителя секретарь обычно выполняет все делопроизводственные операции с документами: принимает и обрабатывает корреспонденцию, регистрирует документы и группирует их по рубрикам. То есть выполняет свои обычные обязанности. Все телефонные звонки, поступившие в адрес руководителя, записываются в специальном журнале регистрации телефонных переговоров. Если данные вопросы могут быть решены другим сотрудником в пределах его компетенции, то телефонные разговоры

разрешено переадресовывать, о чем в журнале регистрации делается соответствующая запись.

После возвращения руководителя из командировки секретарь:

- 1) информирует его о вопросах, которые возникли в период его отсутствия;
- 2) обрабатывает материалы командировки;
- 3) оформляет отчетные документы.

При работе над отчетом секретарь должен знать его цель, объем и для кого он предназначен. Обычно отчет включает три раздела:

- 1) обоснование необходимости командировки;
- 2) последовательность решения вопросов;
- 3) выводы и рекомендации.

В функции секретаря входит не только организация командировок руководителя и специалистов, но и прием командированных работников. Секретарь должен выяснить:

- 1) по какому вопросу прибыл посетитель;
- 2) узнать, обеспечен ли он гостиницей и при необходимости помочь ему;
- 3) отметить командировочное удостоверение.

Командировочные удостоверения прибывших работников регистрируются в специальном журнале отдельно от командировочных удостоверений сотрудников организации.

### **ЖУРНАЛ учета работников, прибывающих в командировки**

\_\_\_\_\_ (наименование объединения, предприятия, учреждения,  
организации) \_\_\_\_\_

№ п/п	Фамилия, имя, отчество командированного работника	Занимаемая должность	Наименование объединения, предприятия, учреждения, организации, выдавших командировочное удостоверение	Дата выезда	Дата прибытия
1	2	3	4	5	6

При соблюдении этих нехитрых правил организации поездок командировки будут способствовать процветанию вашей фирмы, а не ее разорению.

Унифицированная форма Т-9  
Утверждена постановлением Госкомстата  
России от 06.04.2001 г. № 26

Код
0301022

Форма по ОКУД \_\_\_\_\_  
(наименование организации) \_\_\_\_\_ по ОКПО

Номер документа	Дата

Приказ  
о направлении работника в командировку

Направить в командировку:

Табельный номер

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, \_\_\_\_\_ имя,  
отчество) \_\_\_\_\_  
(наименование профессии, должности) \_\_\_\_\_  
(наименование \_\_\_\_\_ структурного  
подразделения) \_\_\_\_\_  
(место назначения (страна, город, организация)) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ сроком на \_\_\_\_\_ календарных дней  
с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

с целью \_\_\_\_\_  
Командировка за счет средств \_\_\_\_\_  
Основание: \_\_\_\_\_ (служебное задание, другое основание (номер, дата)) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель организации \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)

С приказом ознакомлен \_\_\_\_\_ (подпись работника)  
(дата) \_\_\_\_\_

Унифицированная форма Т-9а  
 Утверждена постановлением Госкомстата  
 России от 06.04.2001 г. № 26

Код
0301023

Форма по ОКУД \_\_\_\_\_ по ОКПО  
 (наименование организации)

Номер документа	Дата

Приказ  
 (распоряжение)  
 о направлении работников в командировку

Направить в командировку:

Фамилия, имя, отчество				
Табельный номер				
Структурное подразделение				
Профессия (должность)				
Командировка	Место назначения	Страна, город		
		Организация		
	Дата	Начала		
		Окончания		
	Срок (календарные дни)			
	Цель			
Командировка за счет средств				
С приказом (распоряжением) ознакомлен				
Подпись работника				
Дата				

Основание: \_\_\_\_\_ (служебное задание, другое основание (номер, дата))

Руководитель организации \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Унифицированная форма Т-10  
Утверждена постановлением Госкомстата  
России от 06.04.2001 г. № 26

Код
0301024

Форма по ОКУД \_\_\_\_\_ по ОКПО  
(наименование организации)

Номер документа	Дата

Командировочное удостоверение

Работник (Фамилия, имя, отчество) \_\_\_\_\_

Табельный номер

\_\_\_\_\_ (наименование профессии, должности)  
\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)  
командируется (место назначения (страна, город, организация))  
для \_\_\_\_\_ (цель командировки)  
на \_\_\_\_\_ дней (не считая времени нахождения в пути)  
с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
Действительно по предъявлении паспорта  
Руководитель организации \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)

Отметки о выбытии в командировку, прибытии в пункты назначения, выбытии из них и прибытии в место постоянной работы.

Выбыл из \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_  
« » \_\_\_\_\_ « » \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись)  
\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

М. П. М. П.

Выбыл из \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_  
« » \_\_\_\_\_ « » \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись)  
\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

М. П. М. П.

Унифицированная форма Т-10а  
 Утверждена постановлением Госкомстата  
 России от 06.04.2001 г. № 26

Код
0301025

Форма по ОКУД \_\_\_\_\_ по ОКПО  
 (наименование организации)

Номер документа	Дата

**СЛУЖЕБНОЕ ЗАДАНИЕ**  
 для направления в командировку и отчет о его выполнении

Работник (Фамилия, имя, отчество) \_\_\_\_\_

<b>Табельный номер</b>

Структурное подразделение	Профессия (должность), разряд, класс (категория), квалификация	Командировка					Срок (календарные дни)	Организация-плательщик	Основание
		Место назначения		Дата		Организация			
		страна, город	организация	начала	окончания				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Содержание задания (цель)	Краткий отчет о выполнении задания
10	11

Руководитель Работник \_\_\_\_\_ (подпись)  
 структурного подразделения \_\_\_\_\_  
 (должность) \_\_\_\_\_ (подпись)  
 (расшифровка подписи)

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись)

(расшифровка подписи)

Руководитель организации \_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись)  
 (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_ (дата)

**Подводя итоги:** от того, насколько грамотно и профессионально вы подготовите командировку руководителя, во многом зависит ее результат, а соответственно и отношение руководителя к вам как профессионалу.

### 3.3. Эффективное деловое общение

Работа секретаря связана с общением с другими людьми, и степень развития коммуникативных навыков во многом обуславливает профессиональную успешность специалиста. Остановимся на некоторых аспектах эффективного общения и рекомендациях, позволяющих развить умение вести беседу.

Эффективное общение сочетает в себе ориентацию на понимание собеседника, проявление уважения к нему, отсутствие негативных оценок его личности в сочетании с оказанием психологического воздействия для достижения своих целей, но с учетом его потребностей, собственных намерений, оценок и взглядов. Оптимальный стиль общения предполагает обязательное владение чисто внешними манерами поведения, коммуникативные умения, выразительность и нестандартность средств общения. В психологическом плане важны отсутствие эгоцентрических установок, чрезмерной рефлексии, наличие искреннего интереса к другим людям, доброжелательности и снисходительности, которые не исключают высокой требовательности.

Акт общения имеет сложную психологическую структуру. Сначала человек испытывает какую-то потребность, у него формируется намерение удовлетворить ее. Затем начинается общение, в ходе которого решается задача, направленная, с одной стороны, на реализацию этого намерения, а с другой – на взаимодействие с другим человеком. При этом сначала происходит ориентировка с учетом личности собеседника, его целей и намерений. Иногда эта ориентировка сводится к минимуму, и люди общаются почти автоматически, не выбирая наилучших способов общения. Бывают ситуации, когда человеку приходится ориентироваться в ходе всей беседы. Такое происходит, например, при общении с ранее не знакомым человеком, производится «подстройка» под него, и на ходу находят наиболее эффективные способы общения. Такое часто случается в работе секретаря, для которого характерно огромное количество контактов с разными людьми. Поэтому для секретаря очень важно умение «почувствовать» человека при общении с ним.

**СОВЕТ.** Для эффективного общения необходим ряд умений, таких как быстрая и правильная ориентация в условиях общения, правильное планирование своей речи и ее содержания, нахождение правильного способа передачи информации слушающему, а также умение обеспечить обратную связь.

Любая беседа требует подготовки к ней. Вот несколько правил:

1) сформулируйте конкретные цели (например, решить спорный вопрос, убедить, получить информацию и т. п.);

2) составьте план беседы. Для достаточно серьезного вопроса нужно сделать это в письменном виде. При этом есть возможность выбрать наилучшие формулировки, подобрать необходимые аргументы и выстроить их в наилучшей последовательности, привести их в систему, а также подобрать необходимые документы и материалы;

3) выберите время, достаточное для разговора, удобное как вам, так и вашему собеседнику. Старайтесь не планировать ее перед началом совещания или других жестко фиксированных мероприятий. Не стоит начинать беседу, если вы или ваш собеседник только что испытали эмоциональную встряску, например в результате конфликта с сотрудником или получения выговора от начальника;

4) в начале разговора нужно привлечь внимание собеседника, заинтересовать его, а также добиться атмосферы взаимного доверия;

5) подчиняйте тактику ведения разговора своей цели, не отвлекайтесь от нее;

6) старайтесь, чтобы в основном говорил ваш собеседник. Психологическое преимущество получает тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит. Вы получите больше

информации. К тому же человека можно убеждать не только с помощью красноречия, но и используя цепочку логически выверенных вопросов;

7) сохраняйте ровный тон, выслушивайте объяснения, избегайте критики, а если она необходима, то, прежде чем критиковать, сначала похвалите партнера;

8) прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Человеку свойственно лучше запоминать услышанное в начале беседы, а выполнять то, что прозвучало в конце нее. Поэтому дружеский разговор полезен в начале беседы для создания доброжелательной атмосферы, но не в ее конце, так как в этом случае собеседник не вспомнит многих деталей разговора, и вы снизите эффект ваших предшествующих усилий.

Беседа будет удачной, если вы расположите к себе собеседника. Для этого можно использовать следующие приемы:

1) начните разговор с того, что интересно собеседнику;

2) чаще произносите имя человека;

3) улыбайтесь, но улыбка должна быть уместной и не чрезмерной;

4) смотрите в глаза собеседнику, но не более 10 с, так как большее время приводит к ощущению дискомфорта;

5) не используйте следующие позы: скрещенные руки и ноги, руки, заложенные за голову, упертые в бока, не разваливайтесь на стуле или кресле. Зеркально отображайте позу собеседника, если она доброжелательная или нейтральная. Если человек скрещивает руки, то старайтесь держать свои руки не напряженными, если сидите – то открытыми ладонями вверх. Если партнер держит руки в карманах или крепко сжимает кулаки, дайте ему в руки что-нибудь, иллюстрирующее ваши слова. Это его отвлечет и поможет снять напряжение. Не приближайтесь к собеседнику ближе, чем на 1, 2 – 1, 5 м;

6) не бойтесь пауз – они крайне важны в разговоре;

7) не перебивайте собеседника;

8) не давайте советов, пока вас об этом не попросят;

9) относитесь к человеку доброжелательно;

10) делайте комплименты. Комплимент должен отражать только положительные качества человека и содержать небольшое преувеличение. В комплименте следует избегать двойного смысла (например, когда упомянутое качество может интерпретироваться и как позитивное, и как негативное). Комплимент не должен содержать дополнений и рекомендаций по улучшению или развитию упомянутого качества.

**СОВЕТ.** Большое значение для эффективного общения имеет умение слушать. Развивая это умение, вы сможете адекватно воспринимать информацию, исходящую от другого, относиться к нему без осуждения и не навязывать свою волю, а также побудить собеседника к продолжению и развитию разговора.

#### **Общение в системе «руководитель – подчиненный»**

Отношения по «служебной вертикали» (начальник – подчиненный) строятся на основе принципов приоритетной роли руководителя, начальника. Официальное приоритетное положение предьявляет к руководителю требование не только чисто профессиональной компетенции, но и следования нормам деловой нравственности, делового этикета в процессе взаимодействия с подчиненными всех уровней – от первого заместителя до уборщиков.

От подчиненных ожидаются безупречное профессиональное исполнение должностных обязанностей и одновременно соблюдение норм и правил служебной этики и этикета, понимание необходимости субординации, дистанции в служебных, производственных отношениях по «вертикали» и по «горизонтали», уместная вежливость, уважение к окружающим, в том числе использование в деловых ситуациях общепринятой формы обращения.

Как принято обращаться к руководителям? В больших организациях, имеющих многоступенчатую, разветвленную кадровую структуру, филиалы, дочерние фирмы и др., к

высшему руководителю, с которым многие сотрудники не так уж регулярно вступают в непосредственные контакты, уместно во время личной встречи, в беседе по телефону, в письме использовать наиболее официальную конструкцию обращения – «господин/госпожа + фамилия или + должность». Однако в этом случае официальным, исполненным уважения будет традиционное для русскоязычных обращение по имени-отчеству.

В организациях, имеющих меньшее число ступеней на иерархической лестнице, адресуясь к руководителям разного уровня (к первому лицу, к непосредственному начальнику), как правило, используют обращение по имени-отчеству, так как оно наряду с нормативной официальностью имеет более личностный оттенок.

Обращение к старшему должностному лицу при исполнении служебных функций просто по имени считается неуместным, антиэтикетным. Существует ряд категорий профессионалов, в процессе официального сотрудничества с которыми не принято обращение по имени. Среди них: начальники и руководители; люди, занимающие более высокое положение по службе и в обществе; клиенты, покупатели; те, кто оказывает вам профессиональные услуги, в частности врачи, адвокаты и юристы.

Руководитель, с которым работает секретарь, должен проявлять заботу о деловом имидже своего помощника. Представляя секретаря, адресуя к ней кого-либо, он должен называть ее официально: «Хочу представить всем моего секретаря Елену Ивановну», «Познакомьтесь, мой помощник Елена Владимировна Иванова». И никогда не следует прибегать к формулировкам, подобным этой: «Позвоните ко мне в приемную, и моя девочка подготовит для вас необходимые справочные материалы».

Поддерживать престиж секретаря нужно и перед сотрудниками, обращаясь к ней по правилам делового этикета.

Для развития и поддержания деловых связей большое значение имеет персонифицированное общение. Дэйл Карнеги утверждает, что «имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке». Секретарю, исполняющему множество поручений руководителя по обеспечению приема посетителей, телефонных соединений, чтобы успешно выполнять их, требуется знать, помнить, активно использовать, подсказывать фамилии, имена и отчества, названия должностей большого числа людей. В их числе руководящие работники и сотрудники собственного учреждения, вышестоящее начальство, партнеры, наиболее значительные клиенты, конкуренты, работники сервисных организаций, посетители, записавшиеся на прием, жалобщики, чьи дела проигнорированы, и многие другие. Кроме того, и это особый пласт контактов, имена членов семьи, ближайших друзей руководителя.

**СОВЕТ.** Секретарю необходимо развивать память на имена (для него это профессиональная необходимость), а также формировать систематизированное справочное досье. Нужно записывать имена абонентов, которым вы звоните, и тех, кто позвонил вам.

#### **Общение в системе «коллега – коллега» (служебная горизонталь)**

Как сослуживцы должны обращаться к секретарю? Ответ один. Форма обращения к секретарю должна быть аналогичной тому, как в организации называют специалистов, т. е. в пределах общепринятых официальных норм. Однако в ежедневной практике служебных отношений моральная и регулирующая роли этикета обращения недооцениваются.

Наибольшие проблемы возникают у молодых секретарей. Окружающие, порой из лучших побуждений, обращаются к ним, используя краткие, уменьшительные имена, со словами «дорогая», «милая», «дружочек». При этом быстро переходят на «ты».

**СОВЕТ.** Бойтесь фамильярности.

Подобная форма обращения выводит того, кому адресуется, из системы равных профессионально-деловых отношений. В устах коллег мужского пола, например по меркам американского феминизма, такие проявления внимания могут быть расценены как нарушение

«равных прав на работе». В офисе секретарю необходимо установить со всеми доброжелательные, но дистанцированные отношения, находить соответствующие этикету формы взаимного представления и обращения, настаивать на их использовании.

Если вам не нравится или кажется фамильярной избранная форма обращения к вам, по этикету вы можете вежливо, но настойчиво (и даже неоднократно) попросить собеседника использовать ту форму обращения, которая вам кажется достойной, соответствующей характеру деловых отношений и ситуации взаимодействия. Предпочтительны в рабочее время «вы», имя-отчество или полное личное имя.

### **Общение с представителями сторонних организаций**

Несколько слов об этикете обращения с представителями сторонних организаций. Уместен стиль делового общения. VIP-персон, постоянных клиентов, хорошо известных посетителей приветствуем, используя обращение по имени-отчеству. В процессе общения не забывайте как можно чаще употреблять обращение «вы», называть собеседника по имени.

В деловом общении не должно быть анонимных контактов. С незнакомыми посетителями необходимо по всем правилам провести процедуру представления и далее строить общение как с людьми уже известными.

В случае нарушения регламента приема посетителей нельзя забывать об ожидающих, следует обращаться к ним по имени-отчеству с извинением, предлагать новую газету, чашку чая или кофе.

Приглашая пройти в кабинет руководителя, варьируйте официальные обращения: «господин/госпожа/товарищ + фамилия или имя-отчество». Используйте нейтрально-вежливую формулы: «прошу вас», «проходите, пожалуйста» и т. п., сопровождая обращение приглашающим жестом или открывая перед посетителем дверь кабинета. Как истинный профессионал никогда не говорите: «Вы можете войти, женщина, ... дама, ... мужчина». Прощаясь, не забывайте назвать посетителя так, как это установилось при встрече, в момент представления.

Общение с представителями административных, правовых, финансовых органов, вышестоящих, общественных организаций, с партнерами, клиентами базируются на нормах и правилах деловой и корпоративной этики, делового этикета, соблюдать которые обязаны лояльные, преданные своей фирме сотрудники. Формы обращения в процессе всех служебных контактов должны быть выдержаны в общепринятом официальном тоне. Стиль и манера поведения сотрудников любого ранга, так же как их профессиональные качества, должны способствовать приумножению авторитета фирмы в сфере основной деятельности, в общественном мнении, «работать» на ее положительный имидж.

В современной деловой жизни участились случаи взаимодействия светских учреждений с представителями церковных организаций. В Русской Православной Церкви существуют протокольные правила обращения к особам духовного звания. Секретарю полезно знать их. К Патриарху Всея Руси положено обращение «Ваше святейшество». К митрополитам и архиепископам – «Ваше высокопреосвященство», «Владыко». К епископам – «Ваше преосвященство». К архимандритам – «Ваше высокопреподобие». К священникам: «Ваше Благославление», «Отец + полное имя» («Отец Василий», «Отец Николай»). К священнику своего прихода – «Батюшка». К священнослужителям всех званий и санов возможно обращение «Святой отец».

### **Общение с «трудными» людьми**

Секретарю в своей работе часто приходится сталкиваться с «трудными» людьми. К ним можно отнести жалобщиков, молчунов, агрессивных, сверхпокладистых, не держащих свое слово, крайне не решительных, очень скрытных лиц, максималистов, лгунов, «всезнаек» и ряд других.

Когда вы сталкиваетесь с «трудным» человеком, используйте подход, соответствующий особенностям его поведения. Например, при общении с агрессивным человеком дайте ему возможность «выпустить пар», а затем спокойно и уверенно выскажите ему свою точку зрения, обосновав ее. Не старайтесь ставить под сомнение его правоту. Подчеркивайте свое миролюбие и желание взаимовыгодно разрешить возникшую проблему. Доброжелательно предложите ему обсудить возникшую ситуацию. Ваше спокойствие будет снижать его агрессию, и вы сможете прийти к общему решению.

При общении с «жалобщиком» выслушайте его. У «хронических» жалобщиков жалобы чаще всего возникают от разочарования и бессилия. После изложения таким человеком сути своих претензий покажите, что вы поняли его, повторив суть высказанного своими словами. Если жалоба обоснована, согласитесь с ней, если нет – займите нейтральную позицию. После этого переведите разговор на другую тему. Если человек начнет снова повторять жалобу (а такое происходит часто), уважительно прервите его и переключите внимание на решение проблемы. Спросите его о том, что он собирается делать в возникшей ситуации. Если он в чем-то обвиняет вас, то поинтересуйтесь, что вы вместе можете сделать для решения проблемы таким образом, чтобы это удовлетворило обе стороны.

При общении с «молчуном» для уяснения сути проблемы следует задать ему несколько вопросов в форме, исключающей односложные ответы. Покажите, что вы относитесь к нему доброжелательно и миролюбиво. Не теряйте терпения при общении с ним. Когда он начнет говорить, поддержите его независимо от того, согласны ли вы с ним. Если в его речи возникают паузы, не старайтесь их заполнить. Просто помолчите. Дайте ему возможность пусть и медленно, но высказать свои мысли. Поощряйте его к продолжению разговора.

При общении со сверхпокладистым человеком, который обещает выполнить все ваши пожелания, а сам ничего не делает, объясните ему, что вам не нужно его согласие пойти вам навстречу, а нужна правда. Настаивайте на том, чтобы он высказал то, что на самом деле думает, и не обещал сделать то, чего не хочет или не в состоянии выполнить. Настаивайте на том, что вам нужна правда по поводу его планов, какой бы она ни была.

Несмотря на необходимость индивидуального подхода, общаясь с «трудными» людьми, нужно основываться на следующих правилах:

- 1) осознав, что человек труден в общении, определите, к какому типу людей он относится;
- 2) выявите его скрытые нужды и интересы и подумайте над тем, как их удовлетворить;
- 3) не принимайте на свой счет поведение этого человека – он ведет себя подобным образом с большинством людей;
- 4) овладейте своими негативными чувствами и эмоциями, которые вызвал у вас этот человек. Сохраняйте спокойствие и нейтралитет. Не попадайте под его влияние;
- 5) используйте совместный подход при решении возникших проблем, предварительно нейтрализовав его.

**Подводя итоги**, следует отметить несколько правил, которыми необходимо руководствоваться в процессе общения для наибольшей его эффективности.

**Если вы слушаете:**

- 1) старайтесь относиться к собеседнику без предубеждения;
- 2) избегайте критичности;
- 3) слушайте внимательно, сосредоточившись на говорящем; настройтесь на эмоциональное состояние и личностные особенности собеседника, на учет не только своих, но и его интересов;
- 4) установите «обратную связь», чтобы говорящий мог понять, какую информацию ему следует еще сообщить, а что нужно повторить, возможно, другими словами;

5) если это нужно, уточняйте, задавая вопросы. Учтите, что их не должно быть слишком много;

6) будьте готовы к восприятию новых идей;

7) старайтесь не отбрасывать негативную информацию или ту, которая кажется вам недостоверной или маловероятной;

8) не игнорируйте информацию, поступающую от неприятных вам людей;

9) стремитесь найти полезное для себя в услышанном;

10) сосредоточьтесь на главных мыслях и идеях говорящего, мысленно резюмируйте услышанное;

11) учтите, что в процессе общения существенную роль играют «невербальные» сигналы – мимика, жесты, темп и тембр речи и др. Выражайте согласие кивком головы, выражением лица, совпадающим с чувствами говорящего, небольшим наклоном туловища вперед, голосовыми сигналами («М-да», «Угу», «Ага», «Понятно!», «Интересно!» и др.);

12) иногда лучше переспросить человека («Как я поняла, вы...», «Я правильно поняла, что вы имели в виду...» и т. п.), чем сделать существенную ошибку; будьте терпимы и восприимчивы к чувствам собеседника;

13) после окончания разговора обязательно письменно фиксируйте основную информацию;

14) если это необходимо, то критикуйте содержание сообщения, а не самого человека;

15) поддерживайте тон разговора – легкий или серьезный;

16) подбадривайте собеседника, поощряйте его к обсуждению и обмену мнениями;

17) не позволяйте себе отвлекаться;

18) не перебивайте;

19) не переводите обсуждение на другую тему;

20) не пререкайтесь;

21) не навязывайте свои советы.

#### **Если вы говорите:**

1) четко определите цели своих высказываний;

2) ваша речь должна быть простой, четкой и образной;

3) говорите понятно и доступно для собеседника;

4) конкретно и ярко иллюстрируйте свою речь;

5) свои предположения и суждения подтверждайте фактами;

6) сообщение должно быть кратким, сжатым, структурированным, не содержащим излишней информации;

7) устанавливайте «обратную связь», которая поможет вам понять, правильно ли партнер понимает ваши слова;

8) учтите, что агрессивные, очень тревожные, а также находящиеся в состоянии депрессии люди очень плохо поддаются убеждению; демонстрируйте готовность к сотрудничеству;

9) учитывайте общее впечатление, которое вы производите;

10) выражайте свою позицию открыто, ясно и без нападок как на себя, так и на собеседника;

11) стремитесь соотносить свои цели с целями собеседника, а не с его личностными особенностями;

12) используйте положительно окрашенные слова, избегайте оценочных суждений или выражения безразличия к партнеру;

13) при обсуждении позиций и действий делайте акцент на их последствиях для поставленных собеседником целей;

14) избегайте уступчивости, нетерпеливости и разглагольствования;

15) контролируйте свое эмоциональное состояние.

### **3.4. Организация приема посетителей**

При организации приема посетителей секретарь должен дифференцированно подходить к трем категориям: прием представителей других организаций, прием сотрудников своей организации, прием по личным вопросам. Для четкого выполнения процедур секретарь обязан:

- 1) разработать совместно с руководителем график приема;
- 2) следить за очередностью приема и регламентом бесед;
- 3) вести учет посетителей;
- 4) документировать принимаемые руководителем в ходе приема посетителей решения.

Четкое выполнение названных процедур позволяет спланировать текущую и перспективную работу руководителя, оперативно и обоснованно принимать в ходе личного приема решения.

#### **Прием представителей других организаций**

Прием посетителей является одной из важнейших задач секретаря. Дальнейшие контакты с фирмой, заключение соглашений, следовательно, и коммерческий успех во многом зависят от умения секретаря правильно работать с посетителями.

Секретарь должен помнить, что посетитель любого ранга без исключения может войти в кабинет руководителя только после доклада секретаря. О представителях вышестоящих организаций секретарь докладывает лично. Попросив посетителя подождать, он входит в кабинет руководителя и сообщает о посетителе, ожидающем приема. При этом желательно назвать фамилию, имя, отчество, должность посетителя и вопрос, по которому он прибыл. Секретарь может доложить руководителю о посетителе с помощью переговорного устройства и, получив согласие на прием, предлагает посетителю пройти в кабинет. Недопустимо приглашать в кабинет руководителя посетителя в верхней одежде.

При организации приема посетителей желательно учитывать ряд особенностей.

1. Посетитель может войти в приемную в любой момент, поэтому постоянно поддерживайте порядок на своем рабочем месте. Неприятное впечатление производят захламленный стол, невымытые чашки, пепельницы с окурками.

2. В приемной обязательно должно быть предусмотрено место, где посетители могут дожидаться приема. В этой зоне можно разместить несколько стульев, столик с газетами и журналами.

3. При приеме посетителей, которые не работают в организации, после приветствия нужно выяснить их фамилию, имя, отчество; представляемую фирму и должность; цель визита; наличие предварительной договоренности о встрече с руководителем. Сейчас обычно посетитель вручает секретарю визитную карточку. Секретарь знакомится с ее содержанием, обращаясь по имени и отчеству к посетителю, предлагает ему присесть.

4. Будьте любезными, безусловно вежливыми с любым, вошедшим в приемную. Оторвитесь от бумаг, прервите телефонный разговор, для того чтобы поприветствовать посетителя и узнать о цели его визита.

5. Для успешного планирования рабочего дня руководителя установите дни и часы приема сотрудников, доведите их до всеобщего сведения. Постарайтесь, чтобы установленные для приема часы использовались именно для этой цели.

6. Существенную помощь может оказать журнал предварительной записи. Он поможет сразу определить временные рамки приема, существо вопроса и состав материалов, которые, возможно, следует подготовить.

7. Если время приема было согласовано заранее, секретарь докладывает руководителю о прибытии посетителя, при необходимости заходит в кабинет для того, чтобы передать визитную карточку, а затем приглашает гостя в кабинет.

8. Если посетитель пришел на встречу внепланово, а руководитель по разным причинам не может принять его, секретарь может рекомендовать обратиться к другим компетентным сотрудникам фирмы, способным решить его вопрос. Если посетитель настаивает на необходимости встречи именно с руководителем, секретарь предлагает записать его на прием.

9. Нельзя допускать срыва назначенного приема. Повторный вызов посетителя может расцениваться как неуважение лично к нему и представляемой им фирме. В крайнем случае секретарю следует извиниться, обосновать причину отсутствия руководителя и еще раз указать на возможность решения вопроса с другими руководящими работниками.

10. Если прием отменяется по уважительной причине (болезни руководителя, срочной командировке), секретарь должен известить посетителей заранее об отмене запланированной встречи. Секретарь договаривается о назначении приема в другое время, которое будет удобно для посетителя.

11. При записи посетителей на прием секретарю следует назвать свою фамилию, имя и отчество, номер телефона для срочных справок и сообщений. Запись на прием лучше проводить предварительно.

12. Обычно посетитель приходит на прием заранее, или ему приходится несколько минут ждать приема. Секретарь, вежливо поприветствовав посетителя, предлагает ему присесть. Можно обменяться несколькими нейтральными фразами (например, о погоде) для установления положительного контакта и устранения напряженности. В то же время секретарю не рекомендуется вовлекать посетителя в продолжительную, даже очень занимательную, беседу. Это может отвлечь от цели визита, сбить деловой настрой.

13. Если посетитель заметно нервничает, не нужно явно его успокаивать. Это может вызвать обратный эффект. Лучше отвлечь посетителя легкой беседой на нейтральную тему.

14. Секретарь может помочь посетителю подготовиться к приему: выслушать его аргументацию, ответить на вопросы (в пределах своей компетенции и в рамках конфиденциальности), посмотреть принесенные материалы. При этом главное – проявить максимум тактичности, не навязывать свои советы, а лишь отвечать на просьбу гостя.

15. В каких случаях следует предложить посетителям чай или кофе? Тогда, когда руководитель задерживается, а в приемной ожидает посетитель высокого ранга. В этом случае напитки следует предложить всем посетителям, присутствующим в приемной. Секретарь разливает кофе и чай по чашкам и предлагает посетителям, начиная с женщин. Если руководитель просит принести чай и кофе в кабинет во время приема, напитки также могут быть в приемной разлиты по чашкам, расставлены на поднос. Секретарь вносит поднос в кабинет руководителя. Кроме чашек, на поднос ставятся сахарница, салфетки, печенье. Возможен и другой вариант. На поднос ставят чайник или кофейник с уже готовыми напитками, чашки, сахарницу, салфетки, угощение. Секретарь вносит поднос в кабинет, разливает напитки по чашкам или по просьбе руководителя оставляет поднос, и руководитель сам обслуживает себя и гостя.

16. Во время приема секретарь должен перевести на себя все входящие телефонные звонки. Отрывать руководителя от беседы можно лишь в крайних, не терпящих отлагательства случаях.

17. Если секретарю все же приходится обратиться к руководителю во время приема или нарушить очередность посетителей, сослаться можно только на срочность вопроса, но не на его важность, так как для каждого посетителя его вопрос является самым важным.

18. Принимая посетителей, секретарь не должен забывать о необходимости соблюдать конфиденциальность. Не оставляйте включенным компьютер с монитором, обращенным к посетителям. Не оставляйте на рабочем столе документы доступными для прочтения, даже если информация, содержащаяся в них, кажется вам несекретной.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь вправе самостоятельно решить, доложить о нем руководителю немедленно или записать на прием.

#### **Прием сотрудников своей организации**

Организуя прием сотрудников своего учреждения по текущим вопросам, секретарь обязан:

- 1) знать круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время, и пропускать их беспрепятственно;
- 2) довести до сведения всех сотрудников учреждения часы приема по текущим вопросам;
- 3) определить регламент продолжительности посещения и предупредить о нем посетителя;
- 4) сообщить руководителю о посетителе с помощью селектора или телефона.

Нередко посетители идут на прием к руководителю с вопросом, который может быть решен другим работником. Секретарь должен очень хорошо знать структуру предприятия, функции отделов, распределение обязанностей между руководящими сотрудниками. В этом случае он может определить, с кем руководителю следует встретиться самому, а кого для оперативного решения вопроса направить к другому компетентному должностному лицу.

Организуя прием командированных работников и предприятий, секретарь обязан:

- 1) выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель;
- 2) отметить командировочное удостоверение;
- 3) оказать помощь в подборе необходимых материалов;
- 4) выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей; если нет, то помочь в решении этого вопроса, объяснить наиболее удобный маршрут транспорта от гостиницы к учреждению.

**СОВЕТ.** Если на прием прибывает делегация, то следует позаботиться заранее о выделении сотрудника организации, который будет сопровождать делегацию. Если прибывает иностранная делегация, следует позаботиться о выделении переводчика, о сувенирах для членов делегации.

#### **Прием по личным вопросам**

Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.

Организуя прием сотрудников своего учреждения по личным вопросам, секретарь обязан:

- 1) знать круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время, и пропускать их беспрепятственно;
- 2) довести до сведения всех сотрудников учреждения часы приема по личным вопросам;
- 3) определить регламент продолжительности посещения и предупредить о нем посетителя;
- 4) сообщить руководителю о посетителе с помощью селектора или местного телефона.

При планировании работы по приему посетителей определяется, как часто будет руководитель проводить прием по личным вопросам, в какие дни и часы. В зависимости от этого секретарь может записать соответствующее количество человек. Так, например, если руководитель проводит прием по личным вопросам один раз в неделю, то на еженедельном приеме будет гораздо меньше человек по сравнению с количеством записавшихся в том случае,

если прием осуществляется только один раз в месяц. В прямой зависимости от количества посетителей находится время, отводимое на прием.

Нередко во время приема сотрудников по личным вопросам присутствует секретарь, который ведет запись в журнале. Если во время приема в кабинет входит старший по должности сотрудник, секретарь должен встать и выйти из-за стола к нему навстречу, извинившись перед посетителем. Поздоровавшись с вошедшим, следует сказать ему, что у вас идет прием сотрудников по личным вопросам, поинтересоваться, когда после окончания беседы старший по должности сможет вас принять. Если срочное дело, то после приема посетителя секретарю придется срочно подойти к сотруднику.

Во время приема по личным вопросам секретарем ведется журнал, где регистрируются дата приема, фамилия, имя, отчество, суть вопроса, фамилия ведущего приема, результаты рассмотрения. Контроль над выполнением решений, принятых руководителем, осуществляет секретарь.

### **3.5. Роль секретаря в поддержании благоприятного климата в коллективе**

Доброжелательная атмосфера в коллективе – залог успешной работы всей фирмы. Она привлекает клиентов и партнеров, создает обстановку, благоприятствующую работе персонала. Важнейшая роль в создании доброжелательной, комфортной атмосферы в фирме принадлежит секретарю. Секретарь ежедневно общается с руководством и сотрудниками фирмы, встречает и провожает посетителей. Естественно, что настроение и поведение секретаря отражаются и на настроении всех, с кем ему приходится общаться.

Современные специалисты-психологи исходят из того, что работа, чтобы быть успешной, должна приносить радость. Необходимо соединить работу и удовольствие, почувствовать и найти те моменты, которые интересны и привлекательны, научиться с юмором относиться к рутинной, неприятной работе. Многие руководители под созданием рабочей команды понимают образование мощной, слаженно функционирующей организации, в которой много мускулов, но сердце отсутствует. Это отсутствие человечности в бизнесе подрывает моральный дух работников, мешает получать удовольствие и радость от работы. Привнесение в деловые отношения человечности позволяет придать «сердце» и «душу» всей организации. Не забывайте, что мы проводим на работе больше времени, чем в своих семьях. Если мы не сможем создать атмосферу живой человеческой связи между сотрудниками на работе, то значительная часть нашей жизни будет потрачена напрасно. Напротив, если человек чувствует себя на работе комфортно, если его ждут внимательный, доброжелательный начальник и коллеги, то он с радостью торопится начать новую рабочую неделю. Работа в дружественной атмосфере приносит значительно больше отдачи, чем работа в деловой, но «угрюмой» обстановке.

**СОВЕТ.** Начните менять атмосферу в коллективе с небольших нововведений. Это могут быть поздравления, поощрения и просто выражение внимания к сотрудникам со стороны руководителя. Так как общение руководителя с подчиненными идет в первую очередь через секретаря, то именно секретарь может сделать очень многое для придания этому общению характера дружеского взаимодействия и поддержки.

Встречая сотрудников в приемной, как бы вы ни были заняты, уделите им внимание. Улыбнитесь, отметьте новый наряд у женщин-коллег, элегантный галстук у мужчин. Помните, чтобы создать радостное настроение у собеседника, надо самому получать радость от работы и от общения с коллегами. Взаимоотношения с другими людьми часто бывают гораздо глубже, чем кажутся.

Казалось бы, какую радость может приносить повседневная рутинная работа: разбор и рассылка почты, подготовка документов, доклады руководству, прием посетителей и т. п. Однако, как говорят психологи, настроение во многом зависит от самого человека. Осознайте важность вашей «рутинной» работы. Работа секретаря – важнейший винтик всего механизма работы фирмы. Без него рушатся все взаимосвязи, возникают сумятица и кавардак. Документы теряются, а посетители и сотрудники «врываються» к руководителю в неурочное время. Важные встречи и сделки срываются. Руководитель «взрывается», и работа останавливается.

Создавайте себе радостное настроение и комфортную обстановку: оборудуйте удобное и красивое рабочее место, приобретите друзей среди ваших коллег, сделайте так, чтобы на работе вас ждали, а от общения с вами получали удовольствие. Не позволяйте себе переносить свои неприятности и заботы на плечи коллег. Это не значит, что нельзя поделиться проблемами с друзьями, но постоянно жаловаться на невзгоды не стоит. Вы можете стать предметом нежелательных обсуждений и даже сплетен. Кроме того, постоянное внутреннее недовольство жизнью может превратиться в серьезную психологическую проблему. Эмоции и чувства играют важную роль в жизни каждого человека, мы же зачастую игнорируем их. Помните, что эмоциями и чувствами можно и нужно управлять.

Часто, чтобы избавиться от эмоции, достаточно подавить ее внешнее проявление. При сильном испуге дрожат пальцы рук, иногда ходуном ходят сами руки. Положите ладони на стол и добейтесь неподвижности рук и пальцев – волнение пропадет. Если хочется плакать, поднимите уголки губ, улыбнитесь.

При коррекции поведения людей целесообразно использовать приемы дезактивации, смены мизансцены, неадекватности реагирования и др. Вот некоторые примеры использования этих приемов.

Каждый раз, проходя через приемную, шеф сплевывал в пепельницу. Секретарь просила его этого не делать, но это не помогало. Тогда девушка сказала шефу: «Игорь Петрович, у вас, видимо, что-то с легкими. Я приготовила стопку, плюйте в нее. Наберете полную стопку, медсестра отнесет ее на анализ в поликлинику». «Хорошо», – согласился начальник и... ни разу больше сплюнуть не смог – во рту стало сухо. Так осуществляется дезактивация.

## **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.