

Секретарь руководителя коммерческой организации должен быть не только лицом фирмы, и даже не просто ушами и глазами ее руководителя, но еще и «форпостом» защиты от внешнего и «внутрифирменного» негатива. Причем хороший секретарь защищает не столько руководителя фирмы, сколько саму фирму и в этом его миссия. Отсюда требования к знаниям, умению и компетенции секретаря руководителя фирмы.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Личные и деловые качества секретаря	6
Примерная совокупность обязанностей секретаря руководителя	10
Технические функции секретаря	13
Отношения секретаря с посетителями	17
Алгоритм деловой коммуникации секретаря с посетителем	21
Алгоритм общения с посетителем в конфликтной ситуации	23
Алгоритм поведения в случае высказывания посетителем претензии	26
Конфликтогены и их недопустимость при общении с посетителями	28
Поведенческая модель обеспечения результативности работы с посетителем	30
Правила делового взаимодействия	36
Особенности делового телефонного общения	37
Искусство речевого общения	43
Качества, необходимые для позитивного межличностного общения	48
Противодействие манипуляциям на «подавление» собеседника	50
Власть руководителя	52
Основы взаимоотношений секретаря и руководителя	54
Организация секретарем приема руководителем посетителей	59
Анализ личности и характера человека	64
Защита от конкретных проявлений криминала	68
Защита секретов фирмы	81
Информация как элемент противоправной деятельности	95
Предотвращение компьютерного взлома	101
Классификация работников по типам поведения	104
Бизнес-план фирмы	111
Бизнес-этика секретаря	117
Подготовка секретарем совещаний у руководителя	119
Анализ причин производственного конфликта	122
Взаимодействие сторон в конфликтной ситуации	124
Рекомендации по устранению межличностных разногласий	127
Информация о подборе персонала	129

Внешние факторы претендента на вакансию	131
Возможная характеристика личности и факторов влияния в отношении кандидатов на вакансии из бывших военнослужащих	136
Возможные темы пресс-релизов	145
Регламентация деятельности компании при помощи внутренних документов	146
Принципы делопроизводства предприятия	153
Особенности составления служебного письма	156
Реквизиты управленческого документа	158
Отличие рукописной подписи и электронной цифровой подписи	160
Выявление манипулятора среди персонала фирмы	163
Распознавание лжи собеседника	171
Информационное и практическое значение невербальных коммуникаций	179
Физиологические и поведенческие признаки напряженного состояния	204
Мошенники (как распознать мошенника)	207
Психологический портрет мошенника	209
Действия работников фирмы в случае прибытия сотрудников полиции	214
Первоначальные действия работников фирмы в случае прибытия представителей налоговых органов	228
Деловая репутация фирмы	231
Деловые связи	238
Доверие как эффективный инструмент управления персоналом	242
Внешний вид секретаря	248
Должностная инструкция секретаря (секретаря-референта)	250
Перечень наиболее широко используемых при подготовке текстов управленческих документов устойчивых словосочетаний	255
Сокращения, принятые в международной практике при составлении и оформлении документов	259

ЛИЧНЫЕ И ДЕЛОВЫЕ КАЧЕСТВА СЕКРЕТАРЯ



Известный специалист в области управленческой деятельности Дж. Харрисон сформулировал следующие необходимые секретарю качества:

- секретарь не должен допускать ошибок в документации и тем самым способен освободить шефа от постоянной проверки каждого документа;

- при разговоре по телефону секретарь должен уметь тактично и гибко ответить на любой вопрос, а руководитель должен доверять своему секретарю решение вопросов, которые в деятельности конторы считаются конфиденциальными;

- секретарь должен уметь выбрать для руководителя важнейшие факты, содержащиеся в отчетах и журналах, чтобы избавить его от необходимости детально изучать материалы;

- секретарь должен понимать, что в случае срочной работы ему нужно остаться после окончания рабочего дня;

- секретарь должен четко представлять свои обязанности и уровень компетенции при самостоятельном решении вопросов в отсутствие руководителя, а руководитель должен быть, в свою очередь, уверен, что секретарь справится с той работой, которая может возникнуть в его отсутствие;

- секретарю необходимо чувство юмора;

- поведение секретаря и эффективность его работы — пример для всех сотрудников;

- секретарь должен следить за событиями в личной жизни руководителя, например, позаботиться о цветах для специальных случаев, о поздравительных открытках и т.д.

Среди личных качеств секретаря в первую очередь следует выделить: опрятный внешний вид, аккуратность, отзывчивость, приветливость, вежливость, внимательность к окружающим,

выдержанность, умение владеть своими чувствами и эмоциями. Высоко ценится тактичность секретаря, ненавязчивость, тонкий юмор, наблюдательность, искренность.

В целом среди личных качеств секретаря важное место занимают следующие:

- любезность и внимание как при ведении телефонных разговоров, так и при встрече посетителей;
- чувство юмора;
- готовность помочь другим в любое время и особенно в напряженных ситуациях;
- стремление к пополнению знаний, любовь к книгам и периодике;
- живой интерес и стремление быть в курсе событий, происходящих в фирме или организации;
- отзывчивость, умение адаптироваться;
- опрятность и умение одеваться с учетом деловой обстановки;
- умение быстро переключаться при изменении вида работы;
- умение правильно рассчитывать время, необходимое для работы в период больших загрузок.

В числе деловых качеств секретаря можно выделить следующие:

- хороший уровень самоорганизации, умение организовывать ежедневно повторяющиеся конторские операции и обеспечивать их надежность и постоянное достижение высоких результатов;
- проявления инициативы в работе и умение, не дожидаясь указаний руководителя, принимать самостоятельные решения;
- важное значение имеет готовность принимать на себя ответственность по поставленным ее руководителем задачам, которые в своем большинстве касаются повторяющихся конторских операций; умение обеспечить их надежное и эффективное выполнение;

— высокая квалификация в области компьютерного набора; секретарских обязанностей, организационные навыки;

— умение проявлять тактичность, соблюдать конфиденциальность и дипломатичность при ответах на запросы, в разговорах по телефону и в беседах с посетителями. Секретарь также должна быть общительной в отношении с работниками всех уровней и уметь добиваться их содействия во всех своих устремлениях;

— кроме того, для руководителя большое значение имеет пунктуальность его секретаря, это относится, в частности, к представлению документов, организации встреч, посещению совещаний.

Секретарь должен знать:

— положения и инструкции по документационному обеспечению;

— руководящий состав предприятия, его подразделений;

— машинопись;

— работу на персональном компьютере;

— правила орфографии и пунктуации;

— порядок расположения материала при печатании различных документов;

— правила эксплуатации пишущих машин, персонального компьютера, диктофонов, магнитофонов;

— правила пользования приемно-переговорными устройствами;

— стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;

— правила внутреннего трудового распорядка;

— основы научной организации секретарской службы;

— правила и нормы охраны труда, техники безопасности, промышленной санитарии, противопожарной защиты.

Считается, что секретарь должен пользоваться авторитетом не только у своего начальника, но и обязательно во всем коллек-

тиве учреждения. Этот авторитет отчасти создается самим руководителем, когда он показывает сотрудникам, что секретарь в определенной степени делит с ним ответственность, участвуя в управленческой и координационной работе. Но в первую очередь авторитет секретаря зависит от ее преданности делу, принципиальности, профессионального уровня.

Важно не просто поступать правильно, важно создать о себе такое мнение в коллективе, что, выполняя посреднические функции между руководителем и сотрудниками, секретарь в принципе не допускает субъективизма, не поддается минутному настроению, при этом его симпатии и антипатии не распространяются на служебные отношения.

ПРИМЕРНАЯ СОВОКУПНОСТЬ ОБЯЗАННОСТЕЙ СЕКРЕТАРЯ РУКОВОДИТЕЛЯ



Примерный перечень обязанностей секретаря руководителя организации включает следующие функциональные действия:

- просмотр и надлежащая обработка входящей и исходящей почты;
- ведение телефонных разговоров, организация приемов, включая прием и обслуживание посетителей;
- подшивка документов и ведение дел;
- стенографирование, расшифровка и печатание стенограмм, составление писем, подготовка кратких справок по отчетам и т.д.;
- оформление различных счетов;
- руководство деятельностью подчиненного делопроизводственного персонала;
- учет и регистрация деловой корреспонденции, включая личную переписку руководителя;
- организация и участие в работе совещаний, включая подготовку повестки дня и ведение протокола;
- организация дел в кабинете руководителя, т.е. ведение и своевременное уточнение настенных графиков, контроль документов и дел, хранящихся в кабинете;
- освобождение руководителя от многочисленных рутинных операций;
- информационное обеспечение руководителя, т.е. знание книг, справочников и других источников, в которых содержится необходимая информация;

Важная часть работы секретаря — оформление и регистрация корреспонденции, контроль за исполнением приказов и постановлений свыше, подшивка дел и сдача материалов в архив.

Однако не менее важен доброжелательный прием посетителей (любой из них может стать выгодным клиентом фирмы), подготовка командировок, телефонное обслуживание и т.д. Основная задача секретаря — помочь своему начальнику освободиться от множества вспомогательных технических функций.

Нередко сотрудники из числа стремящихся быть поближе к окружению начальства под разного рода предлогами, чаще всего надуманными, заходят к секретарю и начинают бесконечные разговоры, приготовление кофе и чая, беседы о детях, кино, моде, отпуске и т.д. Обычно это характерно для так называемых «общественников», являющихся на самом деле слабыми специалистами, вынужденными скрывать это свое качество. Однако кабинет секретаря (приемная руководителя) — это не клуб для любителей досужего обмена новостями. Кстати, клиенты и контрагенты организации имеют возможность быстро и точно составить для себя представление о ее организационно-управленческом уровне именно по наличию или отсутствию в приемной досужих сотрудников и их разговорам поскольку отвлекающийся от работы секретарь, позволяющий это же и другим сотрудникам, олицетворяет собой негативные черты деловой репутации самой фирмы. Если таких досужих сотрудников в приемной продолжительное время находится несколько или они часто сменяют друг друга, то ни о каком впечатлении о положительной деловой репутации фирмы речи быть не может. Кстати, именно в процессе подобных частных разговоров может произойти нежелательное распространение конфиденциальной (закрытой) информации и могут возникнуть нездоровые отношения в коллективе. Среди руководителей нередко встречаются приверженцы девиза «Каждый сотрудник может зайти ко мне, когда хочет». Такой девиз только внешне выглядит привлекательно и демократично. В действительности такая практика ведет к нарушению рабочих планов, отвлечению руководителя и секретаря от решения важных вопросов и снижению трудовой

дисциплины в организации. Кроме того, такой стиль обычно приводит к расслоению в коллективе на группы: тех, кто «вхож», и тех, кто «не вхож». Такие группы постепенно перерастают в группировки, представители которых в лучшем случае молчаливо терпят друг друга. Задача секретаря — бороться с подобными явлениями.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ СЕКРЕТАРЯ



Секретарь выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя организации (или ее подразделения):

- передает и принимает информацию по приемно-переговорным устройствам, печатает по указанию руководителя различные материалы;

- получает необходимые руководителю сведения от подразделений или исполнителей, вызывает по его поручению работников;

- организует телефонные переговоры руководителя, принимает и передает телефонограммы, записывает в его отсутствие принятые сообщения и доводит до сведения руководителя их содержание;

- осуществляет работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени, месте и повестке дня заседания или совещания, их регистрация), ведет и оформляет протоколы;

- обеспечивает рабочее место руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники, создает условия, способствующие его эффективной работе;

- ведет документационную работу, принимает поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществляет ее систематизацию в соответствии с принятым на предприятии порядком и передает после ее рассмотрения руководителям подразделений или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа, следит за сроками выполнения поручений руководителя по личным заявлениям граждан;

— организует прием посетителей, проявляя при этом тактичность и внимание к ним, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников, формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив.

Важной обязанностью секретаря является соблюдение предписаний по обращению с документами для служебного пользования и закрытыми (конфиденциальными) материалами. Имея широкий доступ к входящей, исходящей и внутренней информации учреждения, секретарь всегда обязан помнить о своем служебном и гражданском долге защиты интересов государства. Систематизации подлежит не только письменная информация, но и сведения, поступающие по телефону. Обычно руководитель дает секретарю указания, с кем соединить его сразу же, с кем не соединять и какую информацию, принятую по телефону, передать ему устно или в письменном виде. Но на все возможные случаи указания дать невозможно.

Например, в секретариате раздается телефонный звонок, неизвестный человек просит соединить его с руководителем, который в это время проводит совещание или готовится к докладу. Секретарь тактично выясняет, кто звонит и по какому вопросу. Далее он оценивает важность и срочность требуемого разговора и выбирает один из вариантов: соединить абонента с руководителем или предложить ему позвонить в другой день, час, либо соединить его с заместителем.

Предпосылкой успешной координационной деятельности секретаря является умение сотрудничать с другими секретарями внутри своего учреждения или в учреждениях-партнерах. Организация такого сотрудничества — составная часть научной организации труда. Такое сотрудничество необходимо при составлении и исполнении календарного и рабочего планов, для согласования сроков совещаний, разделения труда при подго-

товке общих мероприятий, взаимной замены в случае необходимости, обмена информацией.

Договоренность о деловых встречах руководителя по телефону — это повседневная работа секретаря. О таких встречах часто договариваются между собой секретари отделов и учреждений.

Секретарю часто передают по телефону приглашения для его руководителя на различные совещания и деловые встречи. Если начальник в это время на месте, секретарю следует сейчас же согласовать с ним этот вопрос. Если же его нет, секретарь может записать это мероприятие в календарный план, если на это время в плане ничего не предусмотрено. Может возникнуть и такая ситуация: начальника нет на месте, его приглашают на важное совещание, но на это время в календарном плане уже записано другое мероприятие. В этом случае секретарю следует записать приглашение и сделать все возможное, чтобы быстрее уведомить об этом шефа.

Очень часто секретари по указанию директора обзванивают руководителей отделов (секторов), оповещая их о сроках предстоящего совещания. Совершенно недостаточно просто известить кого-либо о дне и часе совещания. Секретарь обязан проинформировать приглашенного о теме, цели, сроке, примерной продолжительности, круге участников, порядке работы и роли приглашенного на этом совещании. Надо выяснить, сможет ли приглашенный принять участие в совещании, а если нет, то по какой причине, и доложить об этом руководителю. Далее следует заблаговременно раздать участникам совещания необходимые материалы.

Как правило, секретарь играет важную роль в предоставлении своему руководителю информации по текущим вопросам, соблюдая при этом требования конфиденциальности. Он также находится в особом положении, поскольку знает о местонахождении руководителя и как с ним при необходимости можно свя-

заться. Если руководитель во время своего отсутствия звонит в контору по телефону, секретарь должен информировать его или принять меры к выполнению любых указаний, данных руководителем по телефону.

Секретарь не может выполнять свою работу эффективно, если не имеет полного представления о роли и задачах своего руководителя и их значении в деятельности всей организации.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru