

Дисциплина
Организация секретарского
обслуживания

Рабочее место секретаря

Наспех и непродуманно спланированное рабочее место секретаря - *первый признак нерациональной организации его труда.*

Недаром медики единогласно предупреждают, что это один из основных источников снижения работоспособности. И если девушка-секретарь жалуется, что "сегодня буквально все валится из рук", то такое состояние зачастую связано с плохо организованным рабочим местом.

И дело это совсем нешуточное, ибо может в будущем обернуться различными профессиональными заболеваниями.

На практике давно уже известно, что секретарю удобнее всего находиться в обособленном помещении, как правило, смежном с кабинетом начальника. Даже в малом предприятии у секретаря должен быть свой стол со всеми необходимыми принадлежностями.

В солидном офисе должна быть, в идеале, комната отдыха и отделение для технических средств (копировальных машин, аппаратов для резки бумаг и т.д.).

При выборе размеров площади необходимо учитывать следующие факторы:

1. подходы к мебели и оборудованию;
2. расстановку и эксплуатацию мебели и оборудования;
3. необходимость (в отдельных случаях) особых условий;
4. возможность установки дополнительного оборудования.

В комплект средств оргтехники рабочего места секретаря входит:

- стол рабочий;
- приставка с тумбой под компьютер, компьютер;
- пейджер;
- стул подъемно-поворотный; стулья для посетителей;
- вспомогательный стул;
- шкаф-стенка.

На столе размещаются:

- комбинированный письменный прибор;
- настольная контрольная картотека;
- лоток для документов;
- машинка для заточки карандашей;
- директорский коммутатор;
- телефонный аппарат;
- дырокол;
- сшиватель документов.

На подсобном столике размещаются:

- принтер;
- копировальный аппарат.

Зона для посетителей комплектуется стульями, журнальным столиком и цветочницей.

Документы, поступающие в отдел, хранятся в шкафу в папках-регистраторах, скоросшивателях. Справочно-информационные пособия - в специальных шкафах.

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, - это исключительный порядок и чистота, как на рабочем месте, так и в помещении приемной.

Что может сделать секретарь, чтобы приемная выглядела достойно?

Прежде всего, нужно проанализировать состав имеющегося оборудования, мебели, канцелярских принадлежностей, их расположение в помещении, оформление интерьера. Затем продумать и реализовать вариант рационального размещения оборудования и оформления приемной, согласовав свои действия с руководителем.

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 специальных таблиц с указанием часов приема посетителей и т.д.

Свет и цвет лампы, шум в офисе, высота стула и все, что окружает секретаря, может стать причиной нежелательных стрессовых состояний или снижения уровня работоспособности, оказывая влияние на работника на подсознательном уровне.

Большое эмоциональное воздействие на человека могут оказывать цвета, которые его окружают. Правила рекомендуют подбирать окраску стен, потолка и мебели в зависимости от светопоглощающих или отражающих свойств различных цветов. Главное в цветовом решении офиса - мягкие, неконтрастные сочетания, без резких "кричащих" расцветок.

Мебель должна быть светлой, но не очень яркой. Предпочтителен цвет натурального дерева. Сочные цвета могут присутствовать в различных деталях интерьера, аксессуарах рабочего места, обивке мебели.

Специалисты по эргономике (научная дисциплина, комплексно изучающая человека и его деятельность) рекомендуют не забывать золотое правило, соблюдение которого может уберечь от многих бед: **свет должен падать сверху и слева**. В противном случае при работе нарушается правильное положение головы (результат - остеохондроз и близорукость).

Любая световая или шумовая вибрация - это источник раздражения, приводящий человека в состояние повышенной возбудимости и нервозности, при котором вряд ли возможно выполнение ответственной работы. Мерцающая и дребезжащая лампа на потолке - верная гарантия постоянного полустрессового состояния.

Привычка включать телевизор или радио для поднятия настроения, едва успев прийти на работу, - тоже "отличное" средство для создания повышенной утомляемости.

Специалисты считают, что **50-60 децибел** - предельный уровень шума для офисной работы (для сравнения: громкая речь - **70 децибел**). Любой более сильный шум начинает оказывать отрицательное воздействие. Поэтому дверная обивка, двойные двери, звукоизоляционные рамы и перегородки - ¹²не излишества для офиса, а необходимость.

Помещение, где стоит компьютер секретаря, должно быть просторным и хорошо освещенным, а также иметь кондиционер.

Компьютер следует установить так, чтобы за ним было легко и удобно работать. Стул - обязательно со спинкой и, желательно, с подлокотниками.

Самое распространенное заболевание секретарей (искривление позвоночника) возникает и развивается благодаря неправильной посадке. Не только поза "нога на ногу", но и любые другие, при которых колени сгибаются **под углом меньше 90 градусов**, нарушают кровообращение. Последствия - отекающие ноги и варикозное расширение вен.

Поэтому обязательно нужно отрегулировать высоту стула или, еще лучше, поставить под стол подставку для ног, регулируемую по высоте и наклону. В процессе работы ваша поза должна быть такой, чтобы вы не уставали, и чтобы все необходимое для работы было под рукой.

Монитор устанавливают на уровне глаз секретаря, на **расстоянии не менее 40 см**. Можно снабдить свой монитор дополнительным приспособлением - держателем для документов типа "Curtis Clip" или "Copy Holder". С его помощью можно закрепить документ на одном уровне с монитором. В этом случае секретарю не придется вертеть головой, переводя взгляд с лежащих на столе записей на экран и обратно.

Монитор должен располагаться так, чтобы исключить блики на экране. Следует также избегать большой контрастности между ярким экраном и окружающим пространством.

Копировальные аппараты, принтеры и мониторы обладают неблагоприятным свойством образовывать вокруг себя электростатическое поле, которое притягивает пыль, вызывающую аллергию. Целесообразно рассредоточить эти аппараты на несколько метров друг от друга.

Линолеум способен также, накапливая статическое электричество, собирать пыль, поэтому нужно выбирать покрытия для пола самых последних разработок, в которые добавляются вещества-диэлектрики, снимающие электростатические заряды.

Влияют на работоспособность и запахи. Опыты показали, что запах лимона в большинстве случаев понижает производительность труда, а запах розы - повышает. Запах любимых духов, по оценкам психологов, также хорошо тонизирует и вызывает положительные эмоции. Однако устраивать в офисе сеансы ароматотерапии специалисты не рекомендуют, потому что действия ароматов очень индивидуальны и любимые духи секретаря могут вызвать головную боль у других сотрудников.

Чтобы не было повышенной утомляемости, необходимо проветривать помещение. При сидячей работе приток свежего воздуха должен быть **не менее 30 кубических метров в час.**

Благоприятные климатические условия на рабочем месте секретаря могут быть обеспечены с помощью кондиционеров или вентиляционной установки с ионизированным воздухом. Благоприятно влияют на настроение секретаря и сотрудников живые цветы в офисе.

У секретаря-профессионала постоянно в пределах видимости находятся вещи, которые нужны в самых разных (иногда очень неожиданных) обстоятельствах.

В его столе, сейфе, или шкафчике должны быть:

- иголки, нитки, ножницы, булавки, расческа, носовые платочки;
- запасные канцтовары, которые обычно почему-то быстро теряются;
- дополнительные картриджи, бумага для факсов и иных печатающих устройств;
- фирменные бланки;
- визитки;
- красивые ярлычки-закладки для быстрого поиска документов в папках, которые, кстати, должны быть пронумерованы и на них четко и ясно обозначена определенная тематика;
- запасные ключи;
- аптечка;
- посуда, в том числе электрочайник и т.д.;
- минеральная вода; соки; кофе; чай; сигареты;
- несколько сувениров (желательно с фирменным логотипом), которые можно преподнести в качестве подарков;
- запас яркой оберточной бумаги и разноцветных лент для упаковки;
- добротный пятновыводитель и т.д.

Описание рабочего места секретарши Лизы из художественной литературы (см.: Т.А. Дубровина. Секретарша. М., Олимп. 2001. С. 10):

"Лифт бесшумно взлетел наверх, и вскоре она уже сидела за своим столом, заваленным ночными факсами, между селектором и ксероксом, на удобнейшем крутящемся стуле "президент". Слева - дверь в кабинет шефа, справа - автоматические раздвижные двери с фотоэлементом, ведущие в приемную (послеремонтная новинка). Перед глазами - изящные стеллажи с папками документов, за спиной - просторные окна с легкими жалюзи. Ее, Лизина, вотчина пока еще пустынная и тихая.

Факсы она разобрала быстро, отправляя ненужное в бумагоизмельчитель. Ненужного, как всегда, было много, от длиннющей ленты осталось несколько листочков - наконец-то присланные документы от немецких партнеров и послание, показавшееся Лизе забавным, но и одновременно способным заинтересовать Грохольского (шефа): "Вы застенчивы? Вас гложут мучительные комплексы? Мы решим вашу проблему! Приобретайте лучшие в мире музыкальные унитазы! Симфония, джаз или рок в исполнении ведущих оркестров и групп заглушает любые нежелательные звуки и налаживают вашу пищеварительную функцию. Почувствуйте облегчение!"

Лиза улыбнулась и отложила эту рекламу в папочку с названием "Эксперты". Пусть прочтут! Поскольку ее фирма "Анфилада" специализировалась на внутреннем убранстве зданий, в сферу ее интересов входили не только залы, холлы и спальни-гостиные, но и санузлы. Конечно, дочерние компании холдинга занимались типовыми проектами, но все-таки главными были эксклюзивные интерьеры. Именно они принесли Грохольскому и славу, и огромный капитал, и прозвище "гений интерьера". Еще до Лизиного появления здесь его услугами не раз пользовались для оформления своих дворцов и вилл королевские фамилии Европы и крупнейшие промышленные магнаты, светила и звезды спорта".