

Деловые и личные качества секретаря.

Подготовила студентка группы ДЛИ-201.

Фишер Т. А.

Проверил преподаватель: Сова О. В.

Требования квалификационной характеристики, предъявляемые к профессии секретаря

Обязанности секретаря можно разделить на работу **до документному** и **без документному** обслуживанию руководителя.

В работу по документному обслуживанию входит составление, оформление, редактирование корреспонденции, регистрация, контроль исполнения, подшивка в дела и сдача документов в архив.

К функциям по без документному обслуживанию относятся такие, как выполнение технических работ во обеспечению труда руководителя, подготовка разного рода совещаний, организация приема посетителей, телефонное обслуживание, подготовка командировок и т.д. Задача секретаря заключается главным образом в том, чтобы освободить своего руководителя от выполнения нетворческих, вспомогательно-технических функций.

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

Квалификационная характеристика - это нормативный документ, устанавливающий, требования, предъявляемые к работнику, иначе говоря, что он должен знать и уметь, каков должен быть уровень его подготовки.

Должностные обязанности:

- ❖ 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
- ❖ 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, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив.

Должен знать:

- ❖ постановления, распоряжения, приказы другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов
- ❖ руководящий состав организации и ее подразделений
- ❖ правила эксплуатации диктофонов, магнитофонов
- ❖ правила пользования приемно-переговорными устройствами
- ❖ стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации
- ❖ основы организации труда
- ❖ законодательство о труде и охране труда Российской Федерации
- ❖ правила внутреннего трудового распорядка
- ❖ правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Требования к деловым и личным качествам секретаря

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 одновременно несколько дел. Часто неполадки в работе секретаря являются следствием его негативных деловых и личных качеств.

Деловые 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 дикторам, организация приема посетителей, оповещение участников совещаний и т.п.
- ❖ **Организованность.** Умение организовать свое рабочее место, рационально спланировать работу, обеспечить безусловное выполнение каждодневных задач.

- ❖ ***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 - необходимое условие для того, чтобы стать не просто квалифицированным исполнителем, а буквально первым помощником руководителя организации.
- ❖ ***Трудолюбие.*** Приучать себя выполнять нужную для дела работу своевременно, качественно. Трудолюбие - необходимое качество секретаря, как и любого другого работника организации.

❖ **Добросовестность.** Секретарь должен скрупулезно, качественно и своевременно выполнить 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, напряженных ситуациях. Нужно уметь быстро переключаться с одного вида работы на другой, правильно рассчитывать время, в особенности в период больших нагрузок, в дни приема посетителей, подготовки совещаний и т.п.

❖ **Аккуратность.** Небрежность в работе с документами, в одежде, в организации рабочего места создает неблагоприятное впечатление о секретаре, даже если он и обладает необходимыми деловыми 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.

Требования к внешнему виду секретаря

В зависимости от времени года костюм секретаря может быть различным по цвету и по используемым тканям. Главное требование к костюму - строгость, элегантность. Здесь все зависит от вкуса человека. Основное - костюм должен 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. Не рекомендуется дополнять рабочий костюм броскими, в особенности крупными драгоценными украшениями, не красит секретаря разно стильность украшений. Украшения должны подчеркнуть достоинства костюма и его хозяйки. В тон костюму следует подбирать туфли. Обувь должна быть удобной и модной. Для работы рекомендуется сменная обувь.

Секретарь должен постоянно помнить 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 на пишущей машинке руки следует обязательно вымыть, так как на пальцах остаются следы от пользования копировальной бумагой и можно испачкать документы, с которыми работает секретарь. Прическа секретаря должна быть аккуратной, к лицу, гармонировать с костюмом и окружающей обстановкой.

Культура делового общения секретаря

Важными показателями культуры общения секретаря являются:

- ❖ вежливость,
- ❖ корректность,
- ❖ доброжелательность.

Секретарь должен владеть мимикой :

- ❖ лица,
- ❖ интонациями голоса,
- ❖ жестом.
- ❖ Деликатность,
- ❖ предупредительность в отношениях с посетителями и сотрудниками, некоторая доля артистизма - все это обеспечивает успешную работу секретаря.

Секретарю необходимо знать правила приветствия.

При появлении в приемной посетителя секретарь должен поздороваться, предложить сесть. При первой встрече с руководителем, должностным лицом высшего ранга или при приеме почетного гостя организации секретарь обязан встать, поздороваться. Если нужно поздороваться за руку, то следует встать из-за стола, выйти к посетителю и подать руку (женщине позволено не подавать руки, если она не желает этого делать).

Если секретарь видит посетителя впервые, он должен назвать себя. После этого секретарь осведомляется, как зовут посетителя, по какому вопросу пришел. Необходимо соблюдать такт, употреблять только вежливые формы обращения, быть доброжелательным.

Уважение к людям должно стать повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими. Такова профессия секретаря.

При приеме посетителей секретарь не должен вести личные беседы по телефону, а также должен воздержаться от бесед, раскрывающих служебные тайны, и не сплетничать.

При появлении посетителя секретарь должен закончить машинописную строку или телефонный разговор. Чтение любых документов надо прекратить и заняться посетителем.

Секретарь должен помнить, что формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, когда используется привычный набор «масок» (притворной вежливости, излишней строгости, иронии, превосходства, безразличия и т.п.), посетитель остро чувствует и по своим ощущениям составляет впечатление об организации в целом.

Основные этические требования к ведению телефонных переговоров

Если говорить об этике телефонного общения, то необходимо придерживаться следующего:

- ❖ говорить только по существу, о самом главном, без излишних подробностей, кратко;
- ❖ быть вежливым: доброжелательный тон, употребление вежливых форм общения, четкая дикция;
- ❖ быть выдержанным: вести разговор терпеливо, без эмоций, спокойно;
- ❖ нельзя передавать по телефону информацию, имеющую конфиденциальный характер;
- ❖ недопустимо занимать служебный телефон разговорами по личным вопросам, особенно в присутствии посетителей.
- ❖ Звонить по домашнему телефону сотрудника по служебным вопросам можно только в случае острой необходимости.

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

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

Организуя прием командированных на предприятие работников, секретарь обязан:

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

Спасибо за внимание!