

О. А. Энговатова

**500 СОВЕТОВ
СЕКРЕТАРЮ**

Москва
Альфа-Пресс
2006

УДК 005.92
ББК 65.050.2
Э 63

Э 63 Энговатова О. А.

500 СОВЕТОВ СЕКРЕТАРЮ. — М.: Издательство «Альфа-Пресс». 2006. — 224 с.

ISBN 5-94280-216-5

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.

УДК 005.92
ББК 65.050.2



© ЛА «Научная книга», 2006
© ООО ИИЦ «АЛЬФА-ПРЕСС», 2006

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 отправку из фирмы документов, выполненных с нарушением этого стандарта. Этот стандарт всегда должен быть у вас на виду, пока вы не выучите все требования к оформлению каждого реквизита.

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

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

Секретарское дело, краткая историческая справка

Забудем на время о Генеральном секретаре ООН, многочисленных научных секретарях высокочтимых академий, иных обитателях верхних этажей власти, именуемых секретарями. Это из другой области. Речь пойдет об учрежденном в 1720 г. Петром Первым «чине

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

водителей, 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 абонента-

ми. 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 до-

жидаясь 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 нижеперечисленных 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 секре-

тарь 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 семейная устроенность, 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, напрочь 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

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
---------------	---

Глава I. Секретарь в структуре управления.

Секретарь — лицо фирмы	7
------------------------------	---

1. Статус секретаря, требования, предъявляемые к секретарю	7
1.1. Профессиональные и личностные качества секретаря.....	7
1.2. Организация рабочего места секретаря, приемная руководителя.....	12
2. Полномочия секретаря	16
2.1. Этика и психология деловых отношений	16
2.2. Имидж секретаря, деловая женщина-профессионал.....	18
2.3. Что должен и что может секретарь.....	21
3. Руководитель, его стиль управления и секретарь	26
3.1. Взаимоотношения с руководителем	26
3.2. Оказание эффективной помощи в рамках служебных полномочий. Подготовка командировок руководителя	32
3.3. Эффективное деловое общение	40
3.4. Организация приема посетителей	49
3.5. Роль секретаря в поддержании благоприятного климата в коллективе.....	54

Глава 2. Технология и этикет деловых ситуаций

1. Представление и знакомство в процессе делового общения.....	61
2. Телефонный разговор в офисе	64
3. Деловые приемы.....	71
3.1. Участие секретаря в подготовке выставки	71
3.2. Участие секретаря в организации переговоров	74
3.3. Особенности организации переговоров с иностранными гостями.....	75
3.4. Участие секретаря в организации деловых приемов	81
3.5. Особенности национальных традиций иностранных партнеров	86
4. Деловой этикет. Повседневный, праздничный этикет	96

Глава 3. Деловая переписка

1. Делопроизводство	100
2. Состав управленческих документов организации	114
3. Деловая переписка	132
3.1. Внешняя и внутренняя переписка	132
3.2. Язык и стиль переписки	139

3.3. Этика делового письма	140
3.4. Особенности оформления сообщений, передаваемых по электронным средствам связи.....	145
3.5. Работа секретаря с визитными карточками.....	155
4. Организация документооборота.....	158
4.1. Технологии документооборота.....	158
4.2. Регистрация документов	169
4.3. Технология работы с конфиденциальными документами	171
4.4. Контроль за исполнением документов	178
5. Архивное дело.....	183
5.1. Разработка и ведение номенклатуры дел	183
5.2. Подготовка дел к хранению. Экспертиза ценности документов Порядок уничтожения дел	187

Глава 4. Роль секретаря в организации совещаний

1. Цели совещания	197
2. Разновидность совещаний и их организация.....	198

Глава 5. Электронный офис

1. Понятие электронного офиса	203
2. Форматы электронных документов, применяемых в управленческой деятельности	205
3. Управление документами электронной почты	210
4. Знания секретаря в области электропитания офисной оргтехники	214

Заключение.....