«Давайте людям почувствовать их

значимость и делайте это искренне»

ДЕЙЛ КОРНЕГИ

**1. ВВЕДЕНИЕ**

Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведении, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни.

Базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, этические нормы служебных отношений имеют некоторые отличительные особенности.

Этике деловых отношений уделяется в последнее время всё большее внимание. Это выражается в увеличении объёма обучающих программ в системе вузовской и послевузовской подготовки по соответствующим дисциплинам. Курсы изучения основ общей этики поведения вводятся также в некоторые школьные программы, в систему среднего специального образования, причём с течением времени охват учебных заведений подобными курсами увеличивается.

При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включают в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчинёнными, клиентами, партнёрами и т.д.) в процессе реализации зафиксированных для конкретной должности профессиональных задач или функций. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма, как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

**2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

**2.1. ЭТИКЕТ СЕКРЕТАРЯ**

В приемной руководителя бывает множество посетителей, и от знания и соблюдения секретарем правил деловой этики зависит имидж ее, руководителя и организации в целом. Соблюдая деловой этикет, секретарь одновременно служит положительным примером и для посетителей, и для сотрудников.

Нужно ли посетителю стучаться в дверь кабинета руководителя?

Этот вопрос не возникает, если секретарь на месте: именно он либо докладывает руководителю о посетителе, либо (при наличии соответствующих полномочий) сам дает разрешение зайти в кабинет.

При отсутствии секретаря в ***рабочее время*** в дверь ***стучать не принято***. Предполагается, что хозяин кабинета не занимается ничем, что могло бы скомпрометировать его. Следует просто открыть дверь; если руководитель не один или говорит по телефону – закрыть дверь и подождать, когда тот освободится; если же свободен – попросить разрешении войти.

В ***нерабочее время*** следует в дверь ***постучать***; открыть ее можно только после того, как услышали приглашение. Если ответа нет, постучать еще раз (возможно чуть громче). При отсутствии реакции дверь открывать ни в коем случае нельзя! Ведь если хозяин на месте, но не дал разрешения, значит он не готов ни с кем видеться, а посетитель, невзирая на это, заходит к нему. Если же хозяин отсутствует, то он может появиться в момент, когда посетитель закрывает дверь, и подумает, что тот выходит из его кабинета. Мало кому понравится осознавать, что в его отсутствие в кабинете был посторонний.

Здороваться посетитель с хозяином кабинета должен лишь после того, как получил разрешение войти и переступил порог кабинета (через порог не здороваются).

Хозяину, приглашая посетителя, не рекомендуется указывать на конкретный стул. Тем самым он демонстрирует уважение к посетителю, предоставляя пришедшему возможность расположиться так, как ему удобно.

***Главное правило деловой этики – создать удобства партнеру.***

Получив разрешение сесть, посетитель должен начинать излагать свой вопрос лишь после того, как хозяин покажет свою готовность к разговору, например словами: «Слушаю Вас». Нужно дать время хозяину закончить предыдущее дело.

Во время разговора каждая сторона должна проявлять внимание к собеседнику. Способствует продуктивной беседе визуальный контакт между беседующими. Легкое кивание слушателя воодушевляет говорящего.

Опоздание к началу встречи является грубейшим нарушением деловой этики. Однако если это случилось, опоздавший должен извиниться и привести действительно серьезные причины задержки.

Если опоздавший не извинился, то не принято делать ему замечание. ***Второе правило*** деловой этики звучит так: ***не акцентируйте внимание на промахах партнера.***

На всем протяжении деловой встречи не рекомендуется смотреть на часы. Посмотревший на часы как бы сигнализирует собеседнику, что жалеет время на него.

Чтобы контролировать время встречи (если часы в помещении отсутствуют), на стол рядом с деловым блокнотом кладутся наручные часы. Если это не сделано в начале беседы, то можно воспользоваться следующим приемом: часы передвигаются на внутреннюю сторону запястья, и теперь, положив руки на стол (как и принято при деловых встречах), можно видеть циферблат незаметно для партнера.

Вам позвонил деловой человек более высокого или равного статуса. Именно ему предоставляется преимущественное право дать знак к окончанию разговора. Ведь только он знает, сколько у него вопросов и получил ли он ответы на них. Однако звонящий должен неукоснительно заботиться о краткости своего обращения. Существует единственный способ добиться этого – хорошо подготовиться к разговору, написать его план и ключевые фразы.

Если телефон зазвонил во время деловой беседы, то действия хозяина зависят от того, что это за разговор и в какой стадии он находится. При чрезвычайно важном разговоре трубка не поднимается или поднимается и сразу кладется на рычаг, сигнализируя о занятости абонента.

Когда звонок раздался в момент близкого окончания разговора, то трубка снимается и кладется на стол микрофоном вниз, чтобы позвонивший не слышал разговора. Это служит сигналом посетителю к скорейшему окончанию разговора. Если же разговор в самом разгаре, то трубка снимается, хозяин спрашивает у посетителя сколько ему нужно времени, и говорит в трубку: «Пожалуйста, перезвоните через…», указав время с большим запасом. Важно, чтобы абонент, перезвонив в назначенное время, вновь не услышал просьбу перезвонить. Рекомендуется не узнавать, кто звонит, чтобы не обидеть перенесением срока разговора.

Приводить себя в порядок посетителю в приемной не принято – для этого существует туалетная комната. Секретарь должна подсказать пришедшему, где она расположена.

Посетитель может быть приглашен в кабинет на несколько минут ранее назначенного ему времени (до 5 минут), если руководитель уже освободился. Поэтому стороннему посетителю рекомендуется приходить в приемную не позднее чем за 10 минут до назначенного времени, чтобы успеть привести себя в порядок и с учетом возможной разницы в показаниях часов.

В силу последних двух обстоятельств для встречи на нейтральной территории рекомендуется прибывать за 5 минут до назначенного времени.

В дверях следует пропустить вперед: младшему – старшего, мужчине – женщину, подчиненному – руководителя. Подчиненная уступает дорогу руководителю. Однако тот имеет право пропустить ее вперед. Если имеющий преимущественное право пройти первым уступает дорогу другому, тот должен поблагодарить. Когда к двери одновременно подошли два человека одного пола, возраста и положения, то преимущественное право пройти первым дается тому, кто находится справа. Только правый имеет право уступить дорогу левому со словами: «Прошу вас…» (левый пропускает вперед молча).

Получивший приглашение пройти первым должен поблагодарить и пройти. В деловой этике не принято торговаться в дверях, демонстрируя свою воспитанность (и одновременно – незнание деловой этики), - время дороже.

Здороваются первыми вошедшие (или подошедшие) независимо от пола, а также: подчиненные – с руководителями, младшие – со старшими, мужчины – с женщинами. В том же порядке представляются и представляют одних другим.

Здороваясь, представляясь, необходимо посмотреть в глаза друг другу. Принято интересоваться здоровьем, делами знакомых вам членов семьи приветствуемого вами человека.

***Приветствие***

Секретарь приветствует доброжелательной улыбкой всех, кто заходит в приемную.

Особое правило: секретарь приветствует своего руководителя, руководителя высшего ранга и почетных гостей, вставая из-за рабочего стола, если видит их в этот день впервые.

Секретарю не следует первой подавать руку для рукопожатия. Но отвечать на рукопожатие надо. Ваша рука при этом не должна быть вялой и безжизненной.

***Представление***

Секретарь может представлять своему руководителю всех посетителей, кроме непосредственного вышестоящего руководства.

Выполняя деловые поручения, секретарь должен и сам представиться.

Если вам необходимо обратиться к человеку, которого вы видите впервые, используйте общепринятые фразы:

Будьте любезны, представьтесь.

По какому вопросу?

При встречи женщин первой здоровается та, что идет с мужчиной. При встрече супружеских пар здороваются женщины, затем – мужчины с женщинами, затем – мужчины друг с другом.

Подавая руку, женщина не обязана снимать перчатку. Исключение составляет случай, когда она здоровается с людьми преклонного возраста. Снятие женщиной перчатки – это знак особого расположения.

Целовать руку у нас принято только замужним женщинам, причем более уместно это делать в помещении. Целуя руку, мужчина должен немного наклониться, одновременно поднося руку женщины к своим губам. Женщина должна поднять руку, не заставляя мужчину наклоняться.

Если один из участников деловой встречи чихнул, он должен негромко извиниться. При этом окружающие делают вид, что ничего не произошло (отметин, что чихать не принято, поэтому почувствовавший позыв должен предпринять упреждающее действие, например, потереть носовые пазухи и переносицу).

Если руководитель поручил угостить посетителей чаем, кофе, следует поинтересоваться, что они предпочитают. Подавая заказанное гостям, необходимо улыбнуться им. Если один из присутствующих уронил ложечку, о не принято, чтобы он поднимал ее. Это сделает угощавшая после ухода посетителей.

**2.2. СРЕДСТВА СОЗДАНИЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОГО ИМИДЖА**

Для имиджа секретаря важно все: и манеры, и культура речи, и одежда, и интерьер офиса.

Производит, например, хорошее впечатление на посетителей, когда секретарь-референт, инспектор имеет собственную визитную карточку. Это подчеркивает ее значимость в фирме. Предпочтительно обращение к ней по имени-отчеству.

Секретарь целый день находится на виду. Безусловно, ее одежда должна быть красивой и удобной. Одежда всегда играла огромную роль в жизни женщины. Женщины тратят на одежду много времени и средств, и это себя оправдывает, прежде всего потому, что только хорошо одетая женщина чувствует себя уверенно и комфортно.

Работая над формированием своего имиджа, целесообразно взглянуть на себя критически, оценить достоинства и недостатки своей внешности и учесть нижеследующие рекомендации. Ориентиром здесь должна быть такая установка: ***партнер по общению должен видеть в вас одновременно делового человека, и женщину.*** Мужчины ценят в женщине кроме деловых качеств внешнюю привлекательность и женственность. Поэтому производить впечатление «синего чулка» не стоит. Однако не должна возобладать и противоположная тенденция – превалирование женственности над деловитостью.

***Одежда.*** Предпочтение стоит отдавать костюмам. Костюм дает гораздо больше возможностей для комбинирования. Он предполагает замену блузок, платков, шарфов, а также время от времени – юбки на брюки или одного жакета на другой.

Платья допустимы только в жаркую погоду, причем только однотонные.

В деловой одежде абсолютно запрещен самодельный трикотаж. Ни в коем случае не надевайте в офис самосвязанные вещи, какими бы качественными они ни казались.

Деловая одежда не может быть сексуально провоцирующей, облегающей. Под этот запрет попадает как слишком узкая и короткая одежда, так и слишком длинная. И все потому, что миниюбка, и струящийся шелковый балахон до пят одинаково успешно превращают женщину в сексуальный объект. А это-то и не разрешается в деловом мире.

В любую погоду женщина на работе должна быть в колготках или чулках.

В солидных фирмах требования к одежде особенно строгие. В частности, сотрудницам в обеденный перерыв рекомендуется сменить блузку и колготки.

***Гардероб деловой женщины.***  В нем должны быть две-три юбки, жакеты, две-три блузки. Менять туалеты желательно ежедневно, ведь одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает и «гасит настроение». Деловую одежду отличает классический покрой и многофункциональность. Но тем не менее и здесь предназначением женской одежды было и остается подчеркивание собственной неповторимости и элегантности. Женщины всегда обладает правом на оригинальность своей одежды и на свой стиль в ее ношении.

***Походка.*** По мнению экспертов, оптимальная ширина шага, не лишающая женскую походку необходимой элегантности, составляет полторы длины ступни. Более длинный шаг придает женщине излишне мужской и авторитарный вид. При коротком – наоборот, она кажется робкой и нерешительной. Главный секрет походки супермоделей – в их абсолютной уверенности в собственной неотразимости. «Я самая-самая, - написано на их невозмутимых лицах, - может ли кто-то усомниться в этом хоть на минуту?». Двигаясь по подиуму, они следят за осанкой и держат спину, стараясь казаться еще выше и стройней. При этом тело несколько отклонено назад, а бедро выдвигается вперед. Почему бы не воспользоваться такими маленькими модельными хитростями в повседневной жизни? Есть ситуации, когда к вам прикованы взгляды всех вокруг и вам просто необходимо устроить блестящее дефиле:

* Когда вы заходите в кабинет руководителя;
* Если большинство присутствующих людей сидят и вы чуть ли не единственная, кто оказался на ногах;
* Когда вы покидаете автомобиль или входите в холл – потому что в этот момент женщина особенно часто оказывается под перекрестными взглядами;
* На приеме, презентации и т.п., когда вас подводят к кому-либо с целью знакомства;
* В ресторане или баре, когда вы входите в него или пересекаете зал, двигаясь к своему столику.

***Ткани на службе женщины.***

Особенно ценен хороший вкус, который проявляется в умении подобрать для своей одежды ткани по структуре и расцветке. Так, худеньким женщинам лучше всего шить или покупать одежду из легких «торчащих» тканей или из тканей с большим ворсом. Полным, наоборот, пойдут тяжелые, «падающие» ткани. К тонким фигурам хорошо подходят ткани ярких расцветок с крупным рисунком, с поперечными или косыми полосками, в крупную клетку, а также однотонные светлые ткани (белые, голубые, желтые и т.д.) с различными блестящими оттенками. Женщинам, имеющим полную фигуру, больше идут ткани с мелким рисунком, продольными полосами и однотонные ткани темных расцветок (черные, коричневые, синие и т.п.). такой подбор красок и рисунков объясняется их световыми эффектами: в первом случае они как бы укрупняют фигуру, во втором – делают ее тоньше.

***Цвет.***

Цвет ткани подбирается в зависимости от цвета и характера кожи, волос, лица женщины. Ткани пастельных оттенков идут только к хорошему цвету лица и гладкой коже, не имеющей каких-либо изъянов, родинок и т.д. Голубой цвет идет блондинкам, обладающим ярким цветом лица. Им также идут розовый и оранжевый цвета, оттенки черного, белого, серого цветов. Рыжеволосым не идут розовый, оранжевый и желтый цвета. Им подходят коричневый с фиолетовым оттенком, зеленый или голубой цвета. Брюнеткам лучше носить платья ярких цветов (красного, черного, фиолетового и т.п.).

Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более трех цветов, причем они подбираются так, чтобы подчеркнуть основной, доминирующий цвет или контрастировать с ним. Лучшими цветами делового платья считаются темно-синий, рыжевато-коричневый, бежевый, темно-коричневый, серый, умеренно синий и светло-синий.

В одежде делового стиля отдается предпочтение не только гладкокрашеным тканям названных цветов, но и различным вариантам полосок и клеток в серых и серо-синих тонах. В то же время совершенно нежелательны геометрические, растительные или абстрактные рисунки.

Элегантной деловой женщине много вещей не нужно – вполне хватит, например пары жакетов (один однотонный, другой – клетчатый или полосатый), двух юбок, брюк, нескольких блузок и жилетов. Даже если у вас совсем немного одежды, скажем, две юбки и три блузки, чередуйте их – сегодня одно, завтра другое.

Помните, что сочетание юбка-кофта еще не является деловым костюмом. Чтобы юбка и блузка выглядели как элегантный деловой костюм, они должны быть тщательно подобраны по цветовой гамме и дополнены аксессуарами.

Старайтесь избегать вещей, которые приобретают на рынках: турецких костюмов из мокрого шелка, блузок и юбок из липкой синтетики и пр.

Избегайте ярких, кричащих тонов, мнущейся одежды.

В деловой одежде недопустимы джинсовая и спортивная небрежность.

Следите за тем, чтобы цвет и качество ваших колгот соответствовали костюму и обуви. Колготы с блеском искажают форму ног, подчеркивают недостатки.

***Украшения.***

Лучше, когда украшений немного, но они по возможности дорогие. Выбирая бижутерию и украшения, имейте в виду, что мелкие висячие серьги подходят девушкам с правильными чертами лица. Большинству же идет крупная бижутерия (клипсы, серьги).

Деловая женщина не должна надевать четыре украшения сразу: клипсы (серьги), бусы (цепочка), брошь и браслет. Максимально допустимы только три украшения вместе.

С деловым костюмом редко сочетаются различные банты в волосах, блестящие заколки, обручи, цветные резинки и т.п.

***Аксессуары.***

Цветной платочек (но не цветастый), брошь, фигурная заколка, оригинальный поясок, элегантная сумочка – эти и другие нехитрые детали женского туалета придают внешнему виду индивидуальность. Стремление быть замеченной – глубинная потребность истинной женщины. Вот почему она постоянно изобретает средства для ее удовлетворения. И эффект аксессуаров – одно из таких средств.

Примечательно, что достижение данного эффекта не требует каких-то значительных материальных затрат. Сами аксессуары поддаются многочисленным комбинациям. Они прекрасно выполняют роль дополнительных деталей в создании личного имиджа.

Тонкие золотые и серебряные цепочки, кулоны не носят поверх трикотажных и шерстяных вещей. Что касается крестика – это личное, символ веры, и носить его поверх одежды не рекомендуется.

***Обувь.***

Не увлекайтесь обувью с вычурными, блестящими украшениями. Такая обувь редко подходит к деловому костюму.

Самая простая одежда становится элегантной, если на вас красивые туфли изящной формы, гармонирующие по цвету с элементами костюма.

Сохранить даже к концу напряженного рабочего дня легкую, красивую походку помогает каблук средней высоты (около 5 см). Высокие каблуки рекомендуются только для торжественных случаев.

***Прическа*** должна быть строгой, но элегантной. В деловом стиле не допускаются распущенные длинные волосы. Особое внимание обратите на кончики волос: сеченые, пережженные волосы производят впечатление неопрятности, их обязательно нужно подстригать.

Женщины, как известно, красят волосы, чтобы выглядеть моложе и красивее. Седина прибавляет мужчине солидности и в такой же степени отрицательно влияет на облик женщины.

В психологическом плане темные волосы женщины более подразумевают власть, светлые же способствуют ее популярности. Однако смелые эксперименты с волосами, особенно с цветом, снижают деловой авторитет женщины.

Для каждой женщины очень важен выбор прически; ниже указывается ряд правил.

***Прическа: три правила.***

1. *Прическа выбирается с учетом фигуры. Крупная и высокая женская фигура: средняя длина волос должна быть до мочки уха, увеличен их объем на височной части. Маленькая и полная фигура: ей пойдут волны или легкие кудри, уходящие в теменную зону. Маленькая и худенькая женщина: линия каре – короткий и удлиненный вариант, увеличенный объем волос около ушных областей и висков.*
2. *Прическа выбирается с учетом типа лица. Нет особых проблем с выбором прически для тех, у кого лицо овальной формы. К круглому лицу подойдет каре классического или романтического стиля. При квадратном лице не следует открывать лоб, рекомендуется челкой прикрывать верхнюю лобную зону. Существуют способы подкорректировать отдельные части лица. Так, длинный нос требует напуска волос надо лбом, вздернутый – использовать кудри. Скошенный подбородок выправляет зачесанные назад волосы или прическа с пробором.*
3. *При выборе прически следует принимать во внимание форму головы. Если заметно выражена теменная часть, то желательна стрижка, уменьшающая объем теменной части. Если скошена линия лба, то лучше всего длинная челка.*

***Макияж.***

Макияж является обязательным: накрашены губы, ресницы, немного румян, маникюр. Лак для ногтей желательно подбирать в тон губной помады, и уж во всяком случае он не должен быть кричащим (черным, синим, зеленым). Длина ногтей – средняя. Блондинкам, предпочитающим холодную гамму, рекомендуются розоватые, серые, сливовые и серо-голубые тени, бежевый или розовый тональный крем. Теплую гамму у блондинки создают каштановые или медные тени для век при золотисто-бежевом тоне лица. Остальной макияж сдержанный. Помада может быть яркой.

Черноволосым женщинам не следует применять яркие и так называемые чистые цвета. Серые и розовые тени «смягчают» взгляд.

Каштановые оттенки волос нейтральны. Их отлив может быть теплым (коричневым и красноватым с желтым) или холодным (пепельно-каштановым). Если волосы медно-каштанового оттенка, а глаза цвета лесного ореха, то предпочтение следует отдавать светло-бежевому тону лица. Глаза подчеркиваются сочетанием теней коричневого и рыжеватого цветов или золотистого и цвета листвы. Румяна и губная помада в таком случае – медных и коричневато-оранжевых оттенков.

Если волосы пепельно-каштановые, а глаза карие, голубы, то тон лица – розовый. Макияж глаз – желто-каштановый или бежево-розовый.

***Очки.***

Оправа очков должна быть средних размеров, пластмассовая или металлическая. Брюнеткам рекомендуется подбирать оправу в тон к волосам, блондинкам и рыжеватым – избегать оправ, цвет которых хоть как-то напоминает цвет их волос. Для них лучшая оправа – коричневого цвета. Не рекомендуются темные и дымчатые очки, особенно во время деловой беседы.

***Парфюм.***

На работе нужно им пользоваться очень осторожно или не пользоваться вообще. Запах, который нравится вам, может раздражать ваших коллег. А может, наоборот, сексуально привлекать, что на работе не рекомендуется.

Днем лучше пользоваться туалетной водой. Дезодорантом – несколько раз в день, не зависимо от времени года. Все парфюмерные средства дают благоприятный эффект только тогда, когда наносятся на чистую кожу.

Правильный выбор одежды помогает женщине добиться успеха на работе и в личной жизни. При этом желательно соблюдение некоторых правил:

1. *не появляйтесь на работе в сверхмодной вещи: порой мода может быть однодневкой и подведет вас.*
2. *не приходите на работу в одежде, подчеркивающей только вашу женскую привлекательность, чтобы не предлагать окружающим в первую очередь.....увы, не свой ум.*
3. *не носите брюки, если имеете дело с мужчинами.*
4. *мужской стиль одежды для женщины противопоказан.*
5. *оставьте женскую сумку, когда можно взять атташе-кейс.*
6. *не позволяйте моде диктовать длину вашей юбки в деловом костюме.*
7. *не снимайте жакет на работе.*
8. *не носите очков в ультрамодной оправе и с сильно затемненными стеклами.*
9. *одежду для работы покупайте с особой тщательностью.*

***Всегда:***

* 1. *надевайте в рабочие часы костюм с юбкой.*
  2. *шейте новый костюм с учетом специфики работы.*
  3. *носите простые туфли на среднем каблуке (4 см).*
  4. *надевайте чулки телесного цвета.*
  5. *носите пальто и плащ, закрывающие юбку или платье.*
  6. *на выезде (в выходные дни) надевайте спортивную одежду хорошего качества.*
  7. *прежде чем одеться, подумайте, с кем придется встречаться и что нужно будет сделать.*

Модельеры обратили внимание, что женщины, потерпевшие фиаско на службе, допускали ошибки не только в делах, но и в подборе гардероба. Вот они, враги безупречного имиджа:

* + - слепое повиновение капризам моды;
    - преувеличенная оценка и подчеркивание своих женских достоинств;
    - злоупотребление атрибутами мужской одежды (темный цвет брючного костюма; сорочка мужского фасона; обувь без каблука; мужская стрижка);
    - недостаточное внимание к аксессуарам;
    - неухоженный внешний вид (волосы, кожа, одежда, обувь).

Вовсе не обязательно рабски следовать моде, нужно сосредоточиться на том, что вам лично подходит и соответствует вашему собственному характеру и образу жизни. Хотя умение подать себя – только один из факторов общего профессионализма, но фактор немаловажный. Умение подать себя позволит вам выглядеть более привлекательно.

Важным фактором, особенно в определенной среде, является стоимость одежды. Одежда – это символ определенного уровня благосостояния, а ведь еще со времен каменного века материальное благосостояние было престижным. Таким образом, высокое качество вашей одежды – это неявное указание на ваше личное благосостояние, что улучшает ваш имидж.

***Деловой набор.***

Для деловой женщины незаменимым предметом должен стать атташе-кейс. Кожаный телесно-коричневый, простой, без ярких металлических украшений. Если женщина пользуется дамской сумочкой, то уж, конечно, кожаной и очень высокого качества (внутри сумочки должен быть полный порядок: ужасное впечатление на мужчину производит бедлам, который он случайно увидит в открываемой женщиной сумочке). Бумажник и кошелек желательны одного цвета без узоров.

Всегда при себе должны быть ручка и карандаш, причем желательно, чтобы ручка была с надежным золотым или позолоченным пером. Никогда не пишите дешевыми ручками и огрызками карандаша: эта на первый взгляд мелкая деталь может навсегда испортить ваш имидж.

При выборе одежды очень важно правильно подобрать основной цвет и гармонирующие цвета отделок, дополнений и аксессуаров. Когда цвета соприкасаются между собой, они взаимно влияют друг на друга и производят соответствующее впечатление: благоприятное – если цвета гармонируют, и не благоприятное – если цвета не сочетаются.

**2.3. ТЕХНИКА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ**

Снимайте трубку не позже четвертого звонка. Это одно из правил хорошего тона. Подняв трубку, назовите свое учреждение, отдел и вашу должность. Отвечая на звонок нужно всегда представляться. Люди хотят знать, с кем они разговаривают. В вашем голосе должна звучать заинтересованность. Не давайте выхода своим отрицательным эмоциям. Ваш собеседник не виноват в том, что, возможно, за пару минут до этого вы имели с кем-либо неприятный разговор или у вас личные проблемы.

* Если вам необходимо прервать разговор, чтобы ответить на другой звонок, попросите у вашего собеседника разрешения сделать это.
* Добейтесь того, чтобы в вашем голосе «звучала» улыбка. Это очень просто: улыбнитесь самой себе, когда снимаете трубку. Ваш голос должен звучать дружелюбно.
* Договариваясь о следующем телефонном разговоре, следует уточнить, какое время удобно для собеседника.
* Если вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете, то лучший ответ звучит примерно так: «Хороший вопрос. Разрешите уточнить для вас и перезвонить?»

Трубку снимают левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию. Недалеко от телефонного аппарата всегда под руками должны быть телефонный блокнот для записи сообщений и ручка.

Обязательно надо записать:

* Дату и время звонка;
* Фамилию, имя, отчество и должность звонившего;
* Суть сообщения;
* По какому номеру перезвонить и когда.

*Типичные ошибки при телефонном общении:*

* Неготовность вести диалог;
* Недружелюбие, сухость в общении;
* Подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;
* Нетерпение;
* Желание быстрее закончить разговор и положить трубку;
* Отсутствие обращения к собеседнику по имени-отчеству;
* Недостаточное участие в проблемах собеседника;
* Долгие паузы, связанные с поиском документов.

Существуют выражения, которых *следует избегать* при телефонных разговорах, чтобы о вашем учреждении не сложилось превратного представления.

* 1. ***я не знаю***
  2. ***мы не сможем этого сделать***
  3. ***вы должны….***
  4. ***подождите секунду, я скоро вернусь***
  5. ***нет***

***10 телефонных грехов:***

1. конкретная цель разговора неясна самому звонящему
2. неудобное для собеседника время звонка
3. долгий поиск номера абонента (при отсутствии систематических записей)
4. звонок без предварительной подготовки необходимых материалов
5. предварительно не записаны план разговора и ключевые слова
6. собеседнику не сообщается цель разговора
7. импровизация вместо того, чтобы действовать по плану
8. длинные монологи, не дающие возможности собеседнику высказаться
9. не ведется запись основных результатов делового разговора
10. неконкретные договоренности

**2.4. ОРГАНИЗАЦИЯ СОВЕЩАНИЙ**

Для успешного проведения, плодотворной работы его участников и оперативного обсуждения вопросов большое значение имеют своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов. Все предполагаемые к совещанию документы должны быть собраны не менее чем за 48 часов и размножены о разосланы за 24 часа до совещания.

В случае участия в совещании иногородних лиц не менее важным является процедура размещения участников. Обычно этим занимаются административно-хозяйственные службы.

В подготовительный этап также входит и забота о транспортном обеспечении участников. Заканчивается этот этап подготовкой помещения для проведения совещания и его техническим оснащением. Необходимость демонстративных средств выясняется заранее.

При проведении совещания с ограниченным числом участников секретарь

встречает их перед входом в помещение, где будет проходить совещание, приветствует каждого и приглашает пройти на совещание.

Участники совещания регистрируются. Одновременно с регистрацией желательно проводить и проставление отметок на командировочных удостоверениях. При регистрации участникам выдаются, если не были ранее разосланы, размноженные для них документы. Также могут выдаваться канцелярские принадлежности, что предусматривается заранее и закладывается в смету совещания.

В перерыве могут быть организованы кофе-паузы, когда участникам предлагаются чай, кофе и т.д., а также выставка-продажа литературы.

**2.5. ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**2.5.1. ПРИЕМ СОТРУДНИКОВ**

Организуя **прием сотрудников своего предприятия по текущим вопросам**, секретарь должен очень хорошо знать структуру предприятия, иметь представление о его деятельности, знать распределение обязанностей и вопросов между руководящими работниками.

Секретарь должен довести до сведения всех сотрудников предприятия часы приема по текущим вопросам. Он должен хорошо знать сотрудников, которые имеют доступ к руководителю в любое время.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками. Секретарь должен направить посетителя к лицу, наиболее компетентному в решении того или иного вопроса.

Во время проведения приемов всех видов секретарь сам отвечает на все телефонные звонки и переадресует их заместителям руководителя. Телефон руководителя во время приема должен быть подключен только в чрезвычайных обстоятельствах. В противном случае беседа может затянуться, так как изложение посетителем вопроса будет неоднократно прерываться разговором руководителя по телефону. Не следует также во время приема пропускать в кабинет руководителя других сотрудников, не имеющих отношение к приему. В таких ситуациях их следует направлять к заместителям руководителя или называть время, когда руководитель освободится и сможет их принять.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.

**2.5.2. ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Прием посетителей из других организаций должен быть заранее подготовлен секретарем. Время приема должно быть согласовано и удобно как для посетителя, так и для руководителя. Секретарь должен заранее поставить в известность руководителя о вопросе, который будет решаться во время встречи.

В ряде организаций, особенно государственных, принята практика предварительной записи посетителей в специальный журнал, в котором указывают: Ф.И.О., должность посетителя, организацию, телефон, вопрос, который подлежит обсуждению, дату и время приема.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь вправе сам решить: доложить о нем руководителю немедленно или записать на прием. Если после доклада руководителю о посетителе получен отказ в его приеме, секретарь должен предложить посетителю переговорить с заместителями руководителя или другим компетентным работником предприятия, обращаясь к нему следующим образом: «Вы не пробовали решить этот вопрос с…». Если посетителя такое предложение не устраивает, секретарь сообщает ему дату и время, когда его примет руководитель.

Если руководитель, к которому приглашался посетитель, отсутствует, необходимо, чтобы посетителя принял другой компетентный сотрудник. Секретарь должен в такой ситуации извиниться за отсутствие руководителя и объяснить причину его отсутствия. Следует помнить, что вторичный вызов посетителя является фактически проявлением невнимательности и неуважения к нему.

Нельзя допускать срыва приема по неуважительным причинам. Если все же прием отменяется по неожиданным обстоятельствам, таким, как болезнь руководителя, срочная его командировка и т.п., то секретарь обязан заранее известить посетителя об этом и договориться о времени, на которое прием переносится. Секретарь обязан также назвать посетителю свою фамилию, имя, отчество и номер телефона для срочных справок и сообщений.

Работая в приемной, секретарь кому-то может облегчить доступ к руководителю, а кому-то, наоборот, затруднить. Если секретарь сочтет, что ситуацией можно манипулировать с выгодой для себя, это может окончиться крахом. Секретарь не имеет права переносить на людей отношение к ним руководителя – со всеми посетителями нужно быть одинаково радушной.

**2.6.2. ПРИЕМ КОМАНДИРОВАННЫХ**

Организуя ***прием командированных работников,*** секретарь должен узнать, согласовано ли это посещение заранее; выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель; отметить командировочное удостоверение; поинтересоваться, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, и если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на ***прием прибывает делегация,*** то секретарю следует заранее позаботиться о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее.

При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.

**3. ГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

* 1. **Основные этические требования, предъявляемые секретарю**

### Этика секретарского труда

Организация совещаний, конференций и прием иностранной делегации

Культура телефонного общения

Формирование внешнего образа

Культура делового общения

Организация приема посетителей

* 1. **Рекомендации по ведению служебного телефонного разговора**

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация | Рекомендация |

##### Когда звонят секретарю

|  |  |
| --- | --- |
| Во время телефонного звонка абонента | Трубку звонящего телефона следует снимать после первого или второго звонка. Отвечая на звонок необходимо представиться.  Например: «Доброе утро, секретариат Межкомбанка. У телефона – Галина Ивановна». |
| Если абонент не назвал себя | В этом случае уместны следующие фразы:  «Представьтесь, пожалуйста!»;  «Как Вас представить?». |
| Если необходимо снять создавшееся напряжение в разговоре | В этом случае необходимо прервать собеседника в подходящем месте и спросить: «Могу ли я Вам чем-то помочь?». |
| Если секретарь переадресует телефонный звонок другому сотруднику | В этом случае следует назвать абоненту фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон. |
| В случае отсутствия руководителя | В этом случае секретарь должен спросить:  «Что ему передать?» или  «Продиктуйте, пожалуйста, я запишу». |
| Чтобы избежать высказывания по телефону слишком откровенно и не проявить свою осведомленность в делах организации | В этом случае следует ответить:  «Этот вопрос не в моей компетенции» или  «По этому вопросу Вам необходимо переговорить с директором» и т.п. |
| Если возникла необходимость во время телефонного разговора навести справку | В этом случае необходимо предупредить абонента о продолжительности поиска нужной информации, а если ее быстро найти невозможно, то нужно извиниться и попросить абонента перезвонить позже, в удобное для него время или попросить у него его номер телефона и позвонить самому. |
| Как умело завершить разговор по телефону | Заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же звонит повторно, если разговор был прерван по каким-либо причинам). Разговор можно завершить такими словами:  «Спасибо, что позвонили»,  «Рада была Вас слышать»,  «Успехов Вам» и т.п. |

##### Когда звонит секретарь

|  |  |
| --- | --- |
| После того, как номер набран и получен ответ-подтверждение | Необходимо представиться, сообщить название организации и область ее деятельности, затем фамилию нужного сотрудника. Далее следует уточнить, удобно ли абоненту говорить в данный момент или лучше обсудить вопрос в другое, более подходящее время. |
| После взаимных представлений | Следует изложить причину, по которой он звонит. Начать можно словами:  «Мне поручено»,  «Мы вынуждены обратиться» и т.п. |
| Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу | В этом случае нужно задавать вопросы таким образом, чтобы он был вынужден отвечать односложно:  «Да» или «Нет». |
| Если секретарь звонит по междугородному телефону | Следует назвать город, из которого звонит секретарь, должность своего руководителя и название организации и после этого сообщить, кого он и по какому вопросу хотел бы пригласить для разговора. |
| Если нужный сотрудник отсутствует | В этом случае секретарь должен повторить свои данные и точно указать время, когда он будет звонить снова. |

* 1. **Деловое общение секретаря**

Деловое общение секретаря с коллегами

Стремление поддерживать ровные, исключительно деловые взаимоотношения

Проявление профессионализма секретаря, основанного на прочных знаниях и навыках работы, подкрепленного соответствующим практическим опытом

Избежание фамильярности и панибратства

Проявление к старшим коллегам знаков внимания

### Проявление предупредительности и сдержанности

Взвешивание своих высказываний в процессе общения

**4. ОХРАНА ТРУДА**

**4.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА**

Продуктивность любого труда во многом зависит от правильной его организации, которая включает в себя оснащение рабочего места мебелью, специальным оборудованием и необходимыми средствами организационной техники, а также технологическую планировку и совершенствование условий труда.

Организация рабочего места – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению.

Правильная организация рабочего места экономит физическую нагрузку и умственную энергию, способствует повышению эффективности труда.

Правильная организация рабочего места предполагает:

* Соблюдение санитарно-гигиенических норм, включая поддержание постоянной оптимальной температуры в служебном помещении, отсутствие шума и правильную освещенность рабочего места;
* Цветовую композицию рабочего помещения;
* Правильную планировку, укомплектование мебелью, различными вспомогательными устройствами и канцелярскими принадлежностями;
* Оснащение техническими средствами.

Соблюдение санитарно-гигиенических норм способствует росту производительности труда. Поддержание чистоты рабочего места делает его привлекательным, повышает работоспособность, улучшает настроение, снижает утомляемость.

Медики подсчитали, что при сидячей работе необходим приток свежего воздуха около 30 м3/ч. Отсутствие свежего воздуха приводит к преждевременному утомлению. Благоприятные климатические условия на рабочем месте могут быть обеспечены путем применения вентиляционной установки, кондиционеров.

Благоприятно влияет на состав воздуха озеленение служебного помещения. Растения не только улучшают воздух, обогащая его кислородом, но и снижает нервное и зрительное переутомление, выполняют декоративную функцию. При выборе растений нужно учитывать размеры помещения, освещенность, температурный режим и влажность воздуха. Не рекомендуется размещать цветы на подоконниках, так как это уменьшает естественную освещенность.

В целях сохранения здоровья не следует курить в рабочих кабинетах.

В соответствии с действующими нормами температура в служебном помещении должна находиться в пределах 18-200 С, относительная влажность воздуха в зимний период – от 45 до 50%, а в летний – от 50 до 55%. Оптимальные климатические условия в рабочем помещении являются предпосылкой для эффективной работы.

Важнейшим фактором, влияющим на производительность труда, является освещенность рабочего места. Помещение, по возможности, должно иметь естественное освещение. При ярком дневном свете следует применять жалюзи. Свет должен падать на рабочую поверхность стола с левой стороны или спереди. При искусственном освещении требуемая сила света зависит от правильной подачи его на рабочее место, при которой исключается прямое попадание световых лучей в глаза и не возникает резких переходов от света к тени. Освещение рабочего места может быть общим (светильники, установленные на потолке) или местным (настольная лампа). Правильная освещенность снижает утомляемость и повышает производительность труда.

**4.2. РАБОЧЕЕ МЕСТО**

Рабочее место пользователя компьютера должно быть организованно в соответствии с санитарными правилами и нормами /*СанПиН 2.2.2. 542-96 «Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»/.* Использование мониторов без информации об оптимальных и допустимых визуальных эргономических параметрах не допускается. Средства организационной техники и специальное оборудование должны быть сертифицированы.

**4.3.БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА**

Работая на компьютере, соблюдайте следующие правила:

* Расстояние от глаз до экрана монитора должно быть не менее 50 см (оптимально 60-70 см);
* Уровень глаз при вертикальном расположении экрана должен приходиться на центр или 2/3 высоты экрана;
* В помещении с электронной техникой должна ежедневно проводиться влажная уборка;

При работе на компьютере следует:

* Не работать на клавиатуре непрерывно более 30 минут;
* Периодически менять характер своей работы;
* Устраивать разминку перед продолжительной работой на клавиатуре и выполнять специальные упражнения для пальцев и глаз.

Организация рабочего места включает выбор его правильной планировки, применение таких систем обслуживания, средств связи и условий труда, которые обеспечивают: удобство, быстроту и высокое качество выполнения функций управления; непрерывность связи и регулярность поступления необходимой и достоверной информации; рациональное использование рабочего времени; комфортность условий труда и, как следствие, - высокую работоспособность и производительность труда.

**5. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

В работе секретаря значительную часть его рабочего времени занимает печатание и оформление документов, подготовленных руководителем или по заданию руководства другими работниками. В обязанности профессионально обученного секретаря-референта входит и самостоятельное составление документов. Все эти виды работ: составление, оформление документов и печатание – требуют определенных знаний и навыков. Кроме того, следует знать, что, как и другие виды управленческих работ, они нормированы.

Работа по печатанию документов, то есть перепечатка составленного другим лицом текста, относится к техническим видам работ, и всегда нормировалась. Работа по составлению и оформлению документов относится к творческим и логическим видам работ, но в последние десятилетия и на эти виды работ постепенно появляются нормы времени. Они разрабатываются Центральным бюро нормативов по труду Министерства труда и социального развития Российской Федерации.

До недавнего времени нормы выработки на машинописные работы были определены лишь в «Единых нормах времени (выработки) на машинописные работы», утвержденных Государственным комитетом СССР по труду и социальным вопросам и ВЦСПС в 1984 г. Срок их действия был установлен до 1990г. Все выходившие нормы времени на делопроизводственные виды работ: «Укрепленные нормативы времени на работу по делопроизводственному обслуживанию» и вышедшие уже в 1990-е годы «Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению органом управления» и «Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работу по документационному обеспечению управления» опирались на эти нормативы. Но разработанные до массового внедрения персональных компьютеров в систему управления, они не могли учитывать составление и оформление документов на компьютере.

В 2002г. Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации утверждены новые «Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур в федеральных органах власти». В них впервые в разделе «Оформление документов» даются нормы времени на печатание документов на персональных компьютерах.

Конечно, эти нормы были составлены с учетом и на базе «Единых норм времени (выработки) на машинописные работы». Из этих нормативов перенесено в новые деление оригинала, с которого производится перепечатка, на три группы:

* I группа – печатный или разборчивый рукописный оригинал;
* II группа – печатный или рукописный оригинал с поправками и вставками, затрудняющими прочтение до 50% текста;
* III группа – неразборчивый рукописный оригинал с большим количеством поправок, превышающих 50% текста, мелкий типографический или компьютерный шрифт.

За единицу измерения по-прежнему берется текстовый оригинал формата А4 – 210х297 мм, напечатанный с одной стороны. Хотя в новых нормативах в разделе «Общие положения» указаны не три интервала, как ранее – через два, через полтора и через один интервал, а за единицу измерения принят только текст, напечатанный через полтора интервала с 38-41 строчками (2450 знаков) с количеством печатных знаков в строке 60-64, в самих таблицах (таблица 26-27) используются все три интервала. Поэтому из ранее вышедших нормативов берем нормы при печати через два интервала – 29-31 строка с количеством знаков 1860 на странице и через один интервал – 58-61 строка с количеством знаков 3630 на странице.

Нормы времени, как и раньше, указаны в минутах на один нормально заполненный лист. При печатании на типовых бланках (формах, таблицах) – на 100 печатных знаков.

Конечно, содержание работ при печатании на компьютере в корне отличается от печатания на машинке, за исключением операций получения оригинала для печатания, ознакомления с ним, печатания и сдачи работы. Совсем новым является раздел – Работы по обработке введенной информации в текстовом редакторе Word. Конечно, он мог появиться только с массовым внедрением компьютерных технологий. Приведем его полностью, так как он может быть интересен для любого секретаря, работающего с компьютером.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование работы** | **Единица измерения** | **Нормы времени, мин.** | **№ нормы** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Включение компьютера и запуск | ***Одно включение*** | ***1,08*** | ***1*** |
| Запуск текстового редактора Word | ***Один запуск*** | ***0,25*** | ***2*** |
| Создание файла в текстовом редакторе Word | ***Один файл*** | ***0,02*** | ***3*** |
| Загрузка файла в текстовом редакторе Word | ***Один файл*** | ***0,58*** | ***4*** |
| Перемещение по набранному тексту с помощью полосы прокрутки | ***Один лист*** | ***0,07*** | ***5*** |
| Удаление фрагментов текста (выделить фрагмент, удалить фрагмент) | ***Один фрагмент*** | ***0,08*** | ***6*** |
| Перемещение (копирование) фрагментов текста (выделить фрагмент, переместить (скопировать) фрагмент) | ***Один фрагмент*** | ***0,22*** | ***7*** |
| Копирование фрагментов текста в буфер обмена (выделить фрагмент, скопировать фрагмент) | ***Один фрагмент*** | ***0,08*** | ***8*** |
| Поиск и замена фрагментов текста (задать объект поиска и объект замены, найти и заменить) | ***Один цикл поиска и замены*** | ***0,55*** | ***9*** |
| Настройка параметров переноса слов | ***Одна настройка*** | ***0,23*** | ***10*** |
| Настройка параметров страницы (задать отступы, размер бумаги, макет) | ***Одна настройка*** | ***0,93*** | ***11*** |
| Изменение шрифта | ***Одно изменение*** | ***0,13*** | ***12*** |
| Изменение размера шрифта | ***Одно изменение*** | ***0,12*** | ***13*** |
| Форматирование текста в колонке (задать число и ширину колонок) | ***Один раздел*** | ***0,78*** | ***14*** |
| Форматирование текста (выделить фрагмент текста, задать шрифт, размер, начертание, эффекты ) | ***Один фрагмент текста*** | ***0,95*** | ***15*** |
| Форматирование абзацев (выделить абзацы, задать отступы, интервалы и положение на странице) | ***Один фрагмент текста*** | ***0,87*** | ***16*** |
| Вставка колонтитулов | ***Один колонтитул*** | ***0,28*** | ***17*** |
| Форматирование колонтитулов | ***Один колонтитул*** | ***0,57*** | ***18*** |
| Вставка сносок | ***Одна сноска*** | ***0,38*** | ***19*** |
| Удаление сносок | ***Одна сноска*** | ***0,22*** | ***20*** |
| Вставка оглавления | ***Одно оглавление*** | ***0,45*** | ***21*** |
| Верстка текста (расположение содержимого документа на страницах согласно принятым правилам) | ***Один лист*** | ***0,68*** | ***22*** |
| Создание таблиц (создать таблицу с заданным числом строк и столбцов) | ***Одна таблица*** | ***0,12*** | ***23*** |
| Форматирование таблиц (выделить фрагмент, задать высоту строк, ширину столбцов, границы и заливку) | ***Один фрагмент таблицы*** | ***0,12*** | ***24*** |
| Вставка строки (столбца) в таблицу | ***Одна строка (столбец)*** | ***0,1*** | ***25*** |
| Удаление ячеек, строк, столбцов (выделить и удалить ячейки, строки, столбцы) | ***Одна ячейка, строка (столбец)*** | ***0,13*** | ***26*** |
| Объединение и разбиение ячеек (выделить и объединить или разбить группу ячеек) | ***Одна группа ячеек*** | ***0,12*** | ***27*** |
| Разбиение таблицы | ***Одно разбиение*** | ***0,1*** | ***28*** |
| Вставка формул (задать тип и параметры формулы) | ***Одна формула*** | ***0,72*** | ***29*** |
| Вставка рисунков (выбрать источник вставки, вставить рисунок) | ***Один рисунок*** | ***0,45*** | ***30*** |
| Форматирование рисунков (задать цвета, линии, размер, положение, обтекание) | ***Один рисунок*** | ***1,82*** | ***31*** |
| Проверка правописания | ***Одно слово*** | ***0,18*** | ***32*** |
| Вставка специальных символов (выбрать и вставить символ) | ***Один символ*** | ***0,3*** | ***33*** |
| Предварительный просмотр перед печатью документов | ***Один лист*** | ***0,17*** | ***34*** |
| Печать документов (задать область и параметры печати, запустить печать) | ***Одно задание на печать*** | ***0,65*** | ***35*** |
| Работа с почтовыми конвертами (задать параметры конверта) | ***Один конверт*** | ***0,87*** | ***36*** |
| Сохранение файла (задать параметры сохранения, сохранить) | ***Один файл*** | ***0,53*** | ***37*** |
| Завершение работы редактора Word (закрыть файлы, закрыть редактор) | ***Одно завершение работы*** | ***0,32*** | ***38*** |
| Создание папки | ***Одна папка*** | ***0,23*** | ***39*** |
| Копирование файлов в среде Windows | ***Один файл*** | ***0,38*** | ***40*** |
| Переименование файла в среде Windows | ***Один файл*** | ***0,17*** | ***41*** |
| Удаление файлов (папок) в среде Windows | ***Один файл (папка)*** | ***0,08*** | ***42*** |
| Завершение работы Windows и выключение компьютера (завершить работу программ, завершить работу Windows) | ***Одно завершение работы*** | ***0,43*** | ***43*** |

В нормативах времени есть и раздел «Использование Microsoft Excel в работе оператора электронного набора», который нужен в том случае, если приходится составлять и оформлять текст, содержащий таблицы с вычисляемыми значениями.

Как показывает обзор «Норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур», они могут быть использованы и окажут пользу при планировании рабочего дня любого секретаря.

**6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Ещё раз следует подчеркнуть, что этика включает в себя систему универсальных и специфических (например, для какой-либо профессиональной деятельности) нравственных требований и норм поведения, т.е. этика деловых отношений, основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности. Естественно, что многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке справедливы для повседневной жизни, и наоборот, практически все правила межличностных взаимоотношений находят своё отражение в служебной этике.

Взаимосвязь этики в широком смысле и деловой этики можно проследить на логической последовательности отдельных проблем восприятия людьми друг друга. Благоприятная основа для знакомства, для дальнейших взаимоотношений закладывается в первые моменты встречи. Существенную роль при этом играет внешний облик человека, его соответствие ситуации, что демонстрирует уважительное отношение к другому. Немаловажную роль играет в данном случае такая кажущуюся мелочью деталь, как этика приветствия, рукопожатия и представления человека человеку. Эти начальные нюансы взаимоотношений важны как в повседневной, так и в деловой жизни. Для установления приятных и полезных деловых взаимоотношений необходимо уметь заинтересовать человека своими чёткими и в тоже время образными высказываниями, вниманием к сущности вопроса. Эти проблемы решаются при отработке навыков риторики, важных в повседневной жизни и, особенно в служебной обстановке. Эти навыки должны найти своё воплощение в специальных правилах подготовки и ведения беседы, так как с необходимостью их применения мы сталкиваемся повсеместно. Достижение результата беседы, причём в уважительной форме, является важным условием, как в бытовой, так и в деловой обстановке.

Итак, практически все направления деловой этики имеют правила,

применимые этикой поведения в широком смысле. Кроме того, все без исключения направления деловой этики базируются на основополагающих нормах этики. К ним можно отнести уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищённость и т. п.

**7. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. «Этика деловых отношений» - М. ИНФАРМА-М, 2002.

2. Честара Дж. «Деловой этикет». – М., 1997

3. Коробцева Н.А., Петрова Е.А. «Истоки имиджа, или одежда женщины в азбуке общения» – М. Гном и Д, 2000.

4. Браим М. Н. «Этика делового общения». – Минск, 1996

5. Браим М. Н. «Культура делового общения». – Минск, 1998

6. Венедиктова В.И. «О деловой этике и этикете». – М.: Институт новой экономики, 1994

7. Панкратов В.Н. «Манипуляции в общении и их нейтрализация» – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000

# Приложение 1

***Характеристика стадий и этапов деловых переговоров***

|  |  |
| --- | --- |
| **Стадии переговоров** | **Этапы переговоров** |
| 1. подготовка переговоров | 1.1. выбор средств ведения переговоров  1.2. установление контакта между сторонами  1.3. сбор и анализ необходимой информации  1.4. разработка плана переговоров  1.5. формирование атмосферы взаимного доверия |
| 2. процесс переговоров | 2.1. начало переговорного процесса  2.2. выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня  2.3. раскрытие глубинных интересов сторон  2.4. разработка вариантов предложений для договоренности |
| 3. достижение согласия | 3.1. выявление вариантов для соглашения  3.2. окончательное обсуждение вариантов решений  3.3. достижение формального согласия |

# Приложение 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п./п.** | **Ситуация или вариант встречи**  **сотрудников** | **Должен быть первым при:** | | |
| **приветствии** | **рукопожатии** | **Представлении** |
| 1. | Мужчина  Женщина | **+** | **+** | + |
| 2. | Старший по возрасту  Младший по возрасту | + | + | + |
| 3. | Старший по должности  Младший по должности | + | + | + |
| 4. | Проходящий мимо группы  Стоящий в группе | + | + | + |
| 5. | Входящий в комнату  Находящийся в комнате | + | +  + | + |
| 6. | Обгоняющий идущего | + |  |  |
| 7. | Руководитель делегации,  входящий в комнату.  Руководитель делегации,  находящийся в комнате. | + | + | + |
| Знаком «**+**» обозначен первый из сотрудников, производящий действие  в рассматриваемой ситуации. | | | | |

# Приложение 3

## Техника телефонного общения

|  |  |
| --- | --- |
| **Правила ведения телефонного разговора** | **Типичные ошибки при телефонном общении** |
| 1. снять трубку не позднее четвертого звонка | 1. неготовность вести диалог |
| 2. отвечая на звонок нужно всегда представляться | 2. недружелюбие, сухость в общении |
| 3. не давать выхода отрицательным эмоциям. Голос должен звучать дружелюбно | 3. подчеркнутая краткость, граничащая с вежливостью |
| 4. трубку снимать левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию | 4. нетерпение |
| 5. под руками иметь телефонный блокнот для записи сообщений и ручка | 5. желание побыстрее закончить разговор и положить трубку |
| 6. обязательно записать следующую информацию:   * дату и время звонка * Ф.И.О. и должность звонящего * Суть сообщения * По какому номеру перезвонить и когда | 6. отсутствие обращения к собеседнику по имени-отчеству |
| 7. при необходимости прервать разговор, чтобы ответить на другой звонок, попросите у собеседника разрешения сделать это | 7. недостаточное участие в проблемах собеседника |
| 8. договариваясь о следующем телефонном разговоре, следует уточнить удобное время для собеседника | 8. долгие паузы, связанные с поиском документов |
| 9. если вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете, то лучший ответ звучит так: «хороший вопрос. Разрешите уточнить для вас и перезвонить?» | 9. выражения, которых следует избегать:   * Я не знаю * Мы не можем этого сделать * Вы должны * Подождите секунду, я скоро вернусь * Нет |