**РЕФЕРАТ**

**по курсу «Делопроизводство»**

**по теме: «Деловые и личные качества секретаря»**

**1. Требования квалификационной характеристики, предъявляемые к профессии секретаря**

Профессия секретаря, секретаря-референта требует от человека, избравшего ее, хорошей подготовленности, широкого кругозора, целого комплекса деловых и личных качеств, связанных со спецификой секретарского труда.

Обязанности секретаря можно разделить на работу до документному и бездокументному 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 бездокументному 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.

Приведем квалификационную характеристику секретаря при руководителе (менеджере) малого предприятия:

Должностные обязанности: Выполняет технические функции по обеспечению и обслуживанию работы руководителя предприятия (или подразделения). Получает необходимые руководителю сведения от подразделений иди 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. Передает и принимает информацию по прием по переговорным устройствам, печатает по указанию руководителя различные материалы. Ведет документационную работу, принимает поступающую на имя руководителя корреспонденцию, осуществляет ее систематизацию в соответствии с принятым на предприятии порядком и передает после ее рассмотрения руководителям подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе их работы либо подготовки ответа, следит за сроками выполнения поручений руководителя по личным заявлениям граждан. Организует прием посетителей, проявляя при этом тактичность и внимание к ним, содействует оперативности рассмотрения просьб и предложений работников, формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, обеспечивает их сохранность и в установленные сроки сдает в архив.

Должен знать: постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся ведения делопроизводства; 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 зашиты.

Требования к квалификации по разрядам оплаты. Начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

**2. 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 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 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.

Кроме перечисленных важнейших деловых качеств, секретарю нужно воспитывать в себе и целый ряд личных качеств. Какие же личные качества важно иметь секретарю? Выделим наиболее существенные из них.

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.

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 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.

По роду своей работы секретарь располагает значительным объемом информации и достаточно большими полномочиями, так как в определенных ситуациях он может действовать от имени руководителя. 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 секретарь 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; 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 с посетителями и сотрудниками; способность к самообучению, расширению своего кругозора. Многие руководители, рассматривая кандидатуры на должность секретаря, обращают внимание на такие стороны, как семейная устроенность, состояние здоровья, моральная устойчивость.

Перечисленные деловые и личные качества, необходимые секретарю, не даются человеку в готовом виде. Нужен повседневный труд над собой, настойчивая и ответственная подготовка к этой престижной работе.

**3. Требования к внешнему виду секретаря**

Внешний вид секретаря формирует мнение об учреждении в целом, поэтому он должен быть тщательно продуман, современен и аккуратен.

Каких же норм в этом вопросе следует придерживаться секретарю?

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 разностильность 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.

**4. 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 позволяется 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.

Важной формой общения секретаря, секретаря-референта с посетителями является беседа.

Секретарю приходится вести деловую беседу с разными по возрасту, по положению в обществе и по типу нервной системы людьми. Залогом успешного разговора являются компетентность, тактичность, доброжелательность, стремление оперативно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Секретарь должен оценить психологическое состояние собеседника, составить представление о сущности проблемы, дать посетителю возможность высказаться. Чем подробнее и обстоятельнее будет изложен вопрос, тем больше возможность найти правильное решение.

Важно уметь задавать вопросы посетителю и особенно слушать его.

Тон разговора должен быть нейтральным. Нельзя начинать беседу с отказа и утверждения невозможности решить вопрос. Как правило, это вызывает негативную реакцию и ведет к возникновению конфликтной ситуации. Если даже ответ отрицательный, секретарь должен тактично и доброжелательно подвести собеседника к этому выводу, убедительно показать невозможность положительного решения. Во время беседы не следует перебивать посетителя, заниматься посторонними делами, прерывать беседу телефонными разговорами. Если телефонный звонок раздался, то в зависимости от вида беседы секретарь снимает трубку и переносит телефонный вызов на удобное время либо просит извинения у посетителя и кратко проводит телефонный разговор.

Деловое общение секретаря не ограничивается контактом с посетителями. Важнейшее место в его работе занимают взаимоотношения руководитель - секретарь.

Уже было сказано, что по существу секретарь выполняет функции помощника руководителя, помогает ему в планировании рабочего времени, в выполнении намеченных мероприятий, освобождает от выполнения мелких технических работ, фильтрует потоки корреспонденции, телефонные вызовы, регулирует прием посетителей.

Работа секретаря в организации начинается с вводной беседы-инструктажа со стороны руководителя. Руководитель должен подробно рассказать секретарю о методах своей работы, привычном режиме, личных привычках, сформулировать основные требования, которые он будет предъявлять к секретарю, выяснить уровень квалификации секретаря. Установить нужный деловой контакт между руководителем и секретарем удается не сразу, требуется испытание временем, совместной работой.

Дж. Харрисон - крупный специалист в области управления и организации труда - называет следующие качества, необходимые секретарю:

Секретарь не должен допускать ошибок в документах и тем самым освободить руководителя от необходимости проверять каждый документ. Секретарь должен работой доказать руководителю, что может работать самостоятельно.

При разговоре по телефону секретарь должен уметь тактично ответить на любой вопрос, а руководитель должен доверять своему секретарю решение вопросов, которые в деятельности фирмы считаются конфиденциальными.

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

Секретарь должен понимать, что в случае срочной работы ему нужно остаться после окончания рабочего дня.

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

Руководителю необходимо постоянно информировать секретаря обо всех своих делах, чтобы он мог максимально помочь ему.

Руководитель должен уметь признавать свои ошибки и приносить извинения, когда он не прав.

Руководитель должен полагаться на пунктуальность секретаря, а секретарю следует знать, что руководитель иногда может быть и непунктуальным.

Обеим сторонам необходимо чувство юмора.

Поведение секретаря и эффективность его работы - пример для всех сотрудников.

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

Для того чтобы взаимоотношения руководитель - секретарь успешно складывались, следует координировать совместную работу, устанавливать регламент работы.

Хороший секретарь должен тактично проявлять внимание к руководителю и уважительную заботу о нем. Секретарь обязан быть лояльным к недостаткам руководителя и по возможности компенсировать их своей работой.

Одна из основных задач секретаря - умение быть посредником между руководителем и сотрудниками. Он должен приложить максимум усилий для создания благоприятных деловых отношений руководителя с другими сотрудниками. Зная режим работы и характер руководителя, секретарь может оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем, помочь составить тот или иной документ, удовлетворить личную просьбу и т.д.

В практике работы секретаря нередки случаи, когда секретарю приходится сглаживать конфликты, возникающие между руководителями и сотрудниками. Здесь многое зависит от гибкости поведения секретаря в сложных ситуациях, умения владеть своими эмоциями.

Секретарю подчас приходится выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение. При этом недопустимы фамильярные отношения с сотрудниками, проявление высокомерия, бюрократизма или равнодушия.

Секретарю важно установить хорошие деловые контакты с секретарями различных подразделений своей организации, а также вышестоящих и подведомственных организаций.

**5. Основные этические требования к ведению телефонных переговоров**

Значительное время в течение рабочего дня у секретаря занимают телефонные переговоры. Благодаря телефону повышается оперативность принятия решений, отпадает необходимость в переписке, в поездке в другую организацию и т.д. В обязанность секретаря входит прием телефонных вызовов, ответ абонентам, фильтрация вызовов и соединение при необходимости руководителя с абонентом. Задача секретаря - освободить руководителя от вызовов, по которым может принять решение ответственный сотрудник организации.

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.

Основные правила ведения телефонных переговоров, когда звонят секретарю, можно свести к следующему. Незамедлительно снять трубку, назвать организацию, представиться, выдержать паузу, дав время представиться абоненту. Затем, ответив на приветствие словами «Добрый день», «Здравствуйте», выяснить вопрос, по которому звонит абонент.

Секретарю важно иметь четкое представление о том, когда и по каким вопросам соединять с руководителем. Принимая телефонный вызов, секретарь должен, назвав организацию и себя, в корректной форме выяснить, по какому вопросу звонит абонент, кто он, оценить срочность разговора. Зная распределение должностных обязанностей среди сотрудников, секретарь может правильно переадресовать вызов работнику, компетентному в решении поставленного вопроса.

В том случае, когда секретарь переадресует телефонный вызов другому сотруднику, абоненту следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон.

Если возникает необходимость для ответа абоненту навести справку и отойти от телефона для поиска соответствующей информации, нужно предупредить об этом абонента. Если найти нужную информацию не представилось возможным, следует назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить.

Недопустимо класть трубку, давая понять абоненту, что вы заняты, чтобы абонент больше не звонил. Такой «прием» свидетельствует о низкой культуре секретаря. Правильным будет ответить: «Извините, идет совещание. Позвоните, пожалуйста, через 20 минут».

Ни один телефонный вызов не должен проходить к руководителю, минуя секретаря (за исключением оговоренных случаев). Перед тем как соединить руководителя с абонентом, секретарь должен назвать ему абонента, его должность и организацию, фамилию, имя, отчество и вопрос, по которому тот звонит. Если секретарь вел запись предварительной беседы, то можно положить ее перед руководителем или изложить устно суть вопроса.

В тех случаях, когда звонит секретарь, нужно придерживаться следующего:

Подготовить все необходимые документы, которые могут потребоваться по ходу разговора. Уточнить фамилию, имя, отчество, должность нужного абонента, чтобы избежать искажения.

Набрав номер абонента и получив ответ, следует назвать себя и фамилию нужного вам сотрудника. Если же этими данными секретарь не располагает, следует попросить к телефону сотрудника, занимающегося соответствующим вопросом.

Во время междугородного телефонного разговора нужно назвать город, из которого вы звоните, затем себя, должность своего руководителя и наименование учреждения.

После взаимных представлений следует изложить причину, вызвавшую необходимость разговора. Начать его можно словами: «Мне поручено...», «Мы вынуждены обратиться», а затем изложить суть вопроса.

Если разговор должен вести руководитель, телефон переключается на его аппарат.

При передаче телефонограммы после представления говорят: «Примите телефонограмму» - и дают время собеседнику подготовить все необходимое для записи.

Заключительные слова телефонных переговоров зависят от их результата. В соответствии с правилами хорошего тона по завершении телефонного общения мужчина опускает трубку лишь после того, как ее положила женщина, подчиненный - после старшего по положению. В любом случае избыточность заключительных реплик нежелательна.

**6. Задачи секретаря при подготовке совещаний**

В каждой организации для решения вопросов, требующих коллегиального обсуждения, проводятся различного рода совещания, заседания, конференции и т.п.

Нередко из-за плохой организации и подготовки совещаний они неоправданно затягиваются и являются малоэффективными.

Большинство крупных совещаний проводятся в организациях по плану, который является для секретаря обязательным и дает возможность заранее продумать комплекс мер по их подготовке.

Если руководитель приглашен на совещание к руководителю высокого ранга, то секретарь должен заранее подготовить для него нужные документы, отпечатать текст доклада, своевременно напомнить руководителю о дате, месте и часе совещания, его продолжительности.

Круг обязанностей секретаря по подготовке оперативного совещания, которое проводится обычно в определенный день недели или ежедневно в начале рабочего дня, включает оповещение участников, контроль за их своевременной явкой, выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия неявившихся сотрудников. Если возникает по каким-либо причинам ситуация, требующая немедленного подключения руководителя, секретарю следует записать поступающую информацию, войти в кабинет, стараясь не отвлекать внимания присутствующих, подать записку руководителю и дождаться его указаний. Во время совещания секретарь ни в коем случае не должен отлучаться из приемной, так как в любой момент участникам совещания может понадобиться его помощь.

К плановым совещаниям и заседаниям с большим количеством участников подготовка начинается за 1,5-2 недели до его проведения. Совместно с руководителем секретарь уточняет дату, место и время проведения совещания, его повестку, состав участников, докладчиков, а также уточняет необходимость привлечения к подготовке совещания различных служб учреждения.

Следующий этап - оповещение участников совещания. Секретарь вместе с руководителем составляет текст телефонограммы, приглашения.

За 1 - 1,5 часа до начала совещания секретарь готовит для членов президиума папку с материалами совещания, чистую бумагу, карандаши простые и цветные (красные), скрепки, клеящую ленту, линейки, графин с чистой водой или минеральную воду и стакан (для выступающих) и т.п.

Регистрацию участников начинают за 30 минут до начала совещания.

Если на совещание прибыли приглашенные, гости, их следует проводить в зал и усадить в первых рядах. Остальные участники совещания размещаются произвольно.

Место руководителя - в середине стола президиума, остальные члены президиума размещаются в соответствии с рангом занимаемых должностей, почетные места - справа и слева от руководителя. Они предоставляются в первую очередь женщинам - участницам совещания.

Рабочее место стенографистки следует установить так, чтобы она хорошо слышала речь выступающих.

Если секретарь не принимает участия в совещании, то он дежурит у телефона. Перед началом совещания, в его перерывах и после закрытия секретарю следует войти в зал, чтобы оказать помощь участникам, если она требуется.

Если секретарь принимает участие в совещании, то в его обязанности входит: раздача материалов участникам совещания, подборка материалов и документов для руководителя; сообщение руководителю об опоздавших, об участниках совещания, которые просят слова; предупреждение руководителя о наступлении времени перерыва. Секретарю может быть поручено ведение протокола совещания.

По окончании совещания секретарь должен провести корректировку текста с руководителем и выступавшими, собрать тексты докладов и выступлений, уточнить с руководителем список лиц и учреждений, которым будут высланы материалы совещания.

На оформление протокола совещания отводят обычно 2- 3 дня. Секретарь печатает протокол и передает его по назначению. Под личным контролем секретаря находится и решение таких вопросов, как размножение материалов для рассылки, обработка стенограммы совещания.

По указанию руководителя секретарь сообщает о результатах совещания тем лицам, которые на нем не присутствовали, но которым необходимо знать о его результатах.

На небольших совещаниях в обязанности секретаря может входить сервировка рабочего стола прохладительными напитками и стаканами. Устанавливать пепельницы и другие курительные принадлежности для участников совещания не следует.

**7. Роль секретаря в организации приема посетителей**

Прием посетителей можно разделить на три вида: прием сотрудников своего учреждения по текущим делам; прием представителей других организаций, в том числе делегаций; прием посетителей по личным вопросам.

Секретарь обязан позаботиться о том, чтобы на дверях приемной была вывешена табличка с указанием дней и времени приема посетителей; вести учет посетителей и контролировать выполнение принимаемых в ходе приема решений; следить за очередностью приема и временем беседы.

Запись на прием лучше проводить предварительно, делая соответствующие записи в журнале приема посетителей.

Секретарь должен помнить, что посетитель любого ранга без исключения может входить в кабинет руководителя только после доклада секретаря. О представителях вышестоящих организаций секретарь докладывает лично. Попросив посетителя подождать, он входит в кабинет руководителя и сообщает о посетителе, ожидающем приема. При этом желательно назвать фамилию, имя, отчество, должность посетителя и вопрос, по которому он прибыл. Секретарь может доложить руководителю о посетителе с помощью переговорного устройства и, получив согласие на прием, предлагает посетителю пройти в кабинет. Недопустимо приглашать в кабинет руководителя посетителя в верхней одежде.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь вправе самостоятельно решить, доложить о нем руководителю немедленно или записать на прием.

В случае отказа секретарь называет посетителю точную дату и время, когда его примут.

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.

Нередко посетители идут на прием к руководителю с вопросом, который может быть решен другим работником. Секретарь должен знать распределение обязанностей между руководящими работниками учреждения для того, чтобы направить посетителя к компетентному в решении того или иного вопроса сотруднику.

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.

Если на прием прибывает делегация, то следует позаботиться заранее о выделении сотрудника организации, который будет сопровождать делегацию. Если прибывает иностранная делегация, следует позаботиться о выделении переводчика, о сувенирах для членов делегации.

В случае необходимости по просьбе руководителя секретарь должен уметь приготовить и.подать руководителю и посетителю (членам делегации) чай или кофе.

Нельзя допускать срыва приема по неуважительным причинам. 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.

Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам. Для такого вида приема руководитель обычно отводит определенные дни.

Во время проведения всех видов приема секретарь сам принимает все телефонные вызовы, переадресует заместителям руководителя вопросы, требующие немедленного решения. Не следует пропускать в кабинет руководителя во время приема сотрудников, не имеющих отношения к приему по личным вопросам.

По окончании беседы и после принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующих учетных формах. Контроль за выполнением решений, принятых руководителем, осуществляет секретарь.

**Литература**

1. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учебное пособие для студентов экономических вузов и колледжей. 5-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2007.
2. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. - М.: Информационно-издательский дом «Филинъ», 2007.
3. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения - М.: Изд-во стандартов, 1998.
4. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. - М.: Изд-во стандартов, 2003.
5. Делопроизводство (организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
6. Основные правила работы архивов организаций. – М.: Росархив, ВНИИДАД, 2006.