Содержание

Введение ………………………………………………………………………..3

1. Планировка рабочего места секретаря……………………………………..4

2. Оснащение и оборудование рабочего места……………………………..10

3. Условия труда секретаря…………………………………………………..13

4. Освещение рабочего места………………………………………………...15

5. Влияние микроклимата и шумовых эффектов на рабочем месте………18

6. Деловые контакты секретаря……………………………………………...21

6.1. Пользование телефонов………………………………………………..22

6.2. Организация приема посетителей…………………………………….22

6.3. Работа секретаря с информацией для руководителя……………….23

Заключение …………………………………………………………………...24

Список литературы

**Введение**

Приемная офиса - это центр работы фирмы, ее сердце. Самый талантливый и умный руководитель не сможет справиться с работой, если плохо организована работа приемной. Главное же лицо в приемной - это секретарь. Все чаще должность секретаря даже объединяют с должностью офис-менеджера.

Качество работы приемной напрямую связано с грамотной организацией внутрифирменного пространства в целом и пространства приемной в частности. От того, где расположена приемная, как она оснащена, каков дизайн ее интерьеров зависит и скорость решения вопросов и общее впечатление от фирмы у ее клиентов, заказчиков, партнеров по бизнесу.

Современный офис должен отвечать требованиям экономичности, что особенно важно при высоких ценах на офисную площадь, высокой технической оснащенности, органичного дизайна и безопасности с точки зрения как защиты информации, так и личной безопасности сотрудников фирмы. Именно потому вопросы организации офисного пространства сейчас волнуют всех думающих руководителей.

Тесный, темный, плохо оборудованный «предбанник» перед кабинетом руководителя сразу представит фирму в невыгодном свете перед возможными ценными клиентами.

Большое значение имеет рациональная организация рабочего места секретаря. Для этого вначале надо уточнить и выявить основные функции секретаря, информационные связи, распорядок рабочего дня, перечень материалов, которые должен он иметь. Затем выбрать мебель, инвентарь, технические средства, оргтехнику и канцелярские принадлежности.

**1. Планировка рабочего места**

Рациональный ее вариант предполагает размещение 1СТВ и предметов труда в пределах зон, наиболее удобных выполнения трудовых процессов. Их принято называть рабочими зонами.

**Рабочая зона** *—* пространство на стационарном рабочем места в горизонтальной или вертикальной плоскостях, в делах которых работник, не перемещаясь, может выполнять работу. Различают нормальную и максимальную.

**Нормальная** рабочая зона в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев правой и левой рук, согнутых в локтевом суставе при свободно опущенном плече. Такая зона занимает около 1000 мм по фронту и 300 мм в глубину. Здесь располагаются наиболее часто используемые средства и предметы труда и выполняется основная работа.

**Максимальная** рабочая зона в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев полностью вытянутой руки человека. В этой зоне (работник действует вытянутыми руками) располагаются средства труда, используемые реже. Взаимоперекрываемая при этом площадь (для двух рук) определяется около 1500 мм по фронту и 500 мм в глубину. Обычно габариты стола принимаются несколько большими, чем максимальная зона досягаемости.

В вертикальной плоскости различают пять зон: нижняя неудобная зона (до 750 мм от пола); нижняя менее удобная (от 751 до 925 мм); удобная (от 925 до 1675 мм); верхняя в удобная (от 1675 до 1925 мм); верхняя неудобная (от 1925 мм и выше).

Основное требование, предъявляемое к рациональной планировке рабочего места, - обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сокращение физических усилий работника. Для этого необходимо соблюдать следующие правила:

* на рабочей поверхности стола не должно быть ничего лишнего;
* каждый предмет и средство труда должны иметь свое место, поскольку беспорядочное расположение их вызывает лишние движения и затраты времени. В зарубежной практике используется закон «свободного стола»: на столе может находиться лишь одна работа с необходимыми для нее документами и средствами труда, все остальное должно быть внутри стола;
* канцелярские принадлежности (карандаши, ручки, скрепки и т.п.) следует хранить в ящике стола со специальными разделителями;
* все средства коммуникационной техники (телефон и др.) надо располагать слева или на специальной подставке, чтобы можно было пользоваться ими левой рукой, оставляя правую свободной для работы;
* документы, с которыми работает секретарь, помещаются в зоне, обеспечивающей их обзор, для обработанных документов целесообразно иметь специальные лотки или отделения в ящике;
* документы и средства труда располагаются так, чтобы обеспечивалась наилучшая последовательность выполнения работы;
* движения работника должны быть оптимальными, т.е. более короткими и экономными с позиций затрат времени и сил.

Организация рабочего места секретаря с учетом требований научной организации труда к его планировке и обслуживанию, а также с учетом требований и возможностей использования современной оргтехники, к его оборудованию и оснащению является необходимым условием достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда, сохранения работоспособности в течение всего рабочего дня, обеспечения действительно полезного секретарского обслуживания.

Рабочее место секретаря является важной ячейкой организации трудового процесса в учреждении. Поскольку секретарь - «лицо учреждения», то и его рабочее место должно быть образцом правильной организации, показателем высокой культуры труда. Ведь от того, как выглядит рабочее место секретаря, нередко судят о работе всего учреждения.

Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей и в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения:

* рабочее место секретаря в приемной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих;
* в помещении приемной должны находиться только предметы, требующиеся секретарю и другим сотрудникам непосредственно в процессе работы;
* мебель для посетителей должна находиться в зоне, хорошо просматриваемой секретарем, удобной для ее размещения.

Большую часть рабочего времени секретарь работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность удобно вытянуть ноги, свободно вставать, менять позу для письма, работы на пишущей машине, чтения.

Рабочее место секретаря - это, прежде всего удобный и достаточно просторный рабочий стол. Специалисты рекомендуют использовать универсальный стол, за которым можно работать с документами, а также вести беседу с посетителями. Для этих целей лучше всего подойдет стол, который непосредственно перед сидящим человеком уже, чем по бокам. Такая конструкция позволяет иметь достаточно места на столе для размещения находящихся в работе документов и в то же время вести беседу с посетителями.

Его плоскость мысленно делят на два поля. В левом кроме текущей работы и связанных с ней документов располагают телефонное оборудование, настольную лампу, канцелярский прибор, лоток с входящими документами. На правом поле стола размещают лоток с исполненными документами и письменные принадлежности. Здесь же ставят лоток с документами, которые надо подшить в дело.

Все орудия труда размещают на плоскости стола в пределах 160 х 160 см, что позволяет взять их рукой, не вставая. Каждому предмету выделяется определенное место, те или иные предметы располагаются комплексно (например, ручки и блокноты для записи телефонных переговоров размещают рядом с телефонными аппаратами). Следует разделять канцелярские принадлежности, имеющие разное назначение.

Помимо рабочего стола, лучше использовать отдельный стол для персонального компьютера. Такие рабочие столы предполагают удобное размещение дисплея, клавиатуры и процессора, а также сканера, принтера, модема и др.

При этом стол для ПК лучше размещать таким образом, чтобы экран дисплея был развернут в противоположную от посетителей сторону. Это позволит защитить конфиденциальную информацию, которая может находится на экране дисплея в момент прихода неожиданного посетителя.

А теперь немного общих требований к организации и оборудованию рабочих мест с ПЭВМ.

* конструкция рабочего стола должна обеспечивать оптимальное размещение на рабочей поверхности используемого оборудования с учетом его количества и конструктивных особенностей (размер ПЭВМ, клавиатуры и др.), характера выполняемой работы.
* высота рабочей поверхности должна регулироваться в пределах 680 - 800 мм; при отсутствии такой возможности высота рабочей поверхности стола должна составлять 725 мм.
* рабочий стол должен иметь пространство для подставки ног, которое составляет: высоту - не менее 500 мм, глубину на уровне колен - не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног - не менее 650 мм.
* конструкция рабочего стула (кресла) должна поддерживать рациональную рабочую позу при работе с ПЭВМ, позволяет изменять позу с целью снижения статистического напряжения мышц шейно-плечевой области и спины для предупреждения утомления.
* рабочий стул (кресло) должен быть поъемно-поворотным и регулируемый по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья.
* поверхность сиденья, спинки и других элементов стула (кресла) должна быть полумягкой с нескользящим, не электризующимся и воздухопроницаемым покрытием, обеспечивающим легким очистку от загрязнений.
* клавиатуру компьютера лучше всего располагать на расстоянии 10 - 15 мм от края стола, тогда запястье рук будут опираться на стол. Желательно приобрести специальную подкладку под запястье, которая, как утверждают медики, поможет избежать болезни костей.
* для эффективного использования манипулятора типа «мышь» необходим специальный «коврик» - планшет. Коврик-планшет должен удовлетворять основным критериям: во-первых, хорошо держаться на поверхности стола, во-вторых, материал верхней поверхности планшета должен обеспечивать хорошее сцепление с шариком, но не затруднять движения мыши.
* центр экрана монитора должен находиться примерно на уровне глаз, а расстояние между глазами и плоскостью экрана составлять не менее 40 - 50 см. Желательно, чтобы прямой солнечный свет не попадал на экран.
* по отношению к сидящему за столом, окно, должно быть слева или спереди.
* от яркого света следует защититься плотными шторами на окнах. Однако смотреть на экран монитора в полной темноте не рекомендуется, необходим дополнительный источник рассеянного света (можно включить люстру, настольную лампу).

Рабочий стол секретаря и стол для ПК лучше располагать ближе к естественным источникам освещения, т.к. секретарю приходится по роду своих обязанностей много работать с документами.

Кресло для работы секретаря должно по размерам соответствовать рабочему столу. Лучше всего использовать вертящееся кресло на колесиках, высоту которого можно регулировать. Это позволит секретарю быстро переключаться от работы с техникой к работе с документами или с посетителями, т.е. будет отвечать практическим задачам работы секретаря.

Тумбы для столов, включая и выкатные, имеют комплект взаимозаменяемых выдвижных ящиков. Секретарь должен умело использовать ящики своего рабочего стола, придав каждому из них определенные функции. Например, выделяются ящики для бумаги и канцелярских принадлежностей; рабочих документов-справочников, каталогов и др.; папок с текущими документами и завершенными работами; папок с контролируемыми материалами; личных вещей.

Все служебные документы в процессе работы должны лежать следующим образом: поступившие и необходимые постоянно - на рабочей плоскости стола; используемые периодически - в выдвижных ящиках стола, на рабочих плоскостях приставок и в шкафах. Каждое движение документа из стола или в стол должно быть проконтролировано; все отработанные документы должны находится на строго определенном месте; надо уметь по индексации определять, в каком ящике или папке находится нужный документ; все вкладываемые в папки документы необходимо сразу же индексировать в соответствии с планом их временного хранения.

**2. Оснащение и оборудование рабочих мест**

На эффективность труда решающее влияние оказывает оснащение рабочих мест техническими средствами для выполнения различных обязанностей, средствами связи и служебной мебелью – так называемая оргтехника.

Выделяют следующие виды (классы) средств труда:

* средства составления документов: пишущие машинки (ручные и электрические), диктофоны, средства копирования и размножения документов, ручки автоматические, карандаши;
* средства обработки и оформления документов: резальное, скрепляющее и склеивающее оборудование и материалы, адресовальные и штемпельные устройства, машины для нанесения защитных покрытий;
* средства хранения и группировки документов: средства скрепления документов (сшиватели, специальные папки с зажимами), разного рода картотеки, специальные шкафы и стеллажи для хранения документов, чертежей, магнитных лент, машины для уничтожения ненужных документов;
* средства выполнения вычислительных операций: счетно-справочные линейки, микрокалькуляторы разных видов, механические вычислительные машины, ПЭВМ;
* средства обеспечения оперативной связи: телефонная связь, радиосвязь, директорские коммутаторы, позволяющие вести разговор (проводить совещания) с несколькими абонентами одновременно, концентраторы, автоответчики, двусторонняя радиотелефонная поисковая связь и др.;
* специальная служебная мебель: мебель и оборудование для рабочих мест в служебных помещениях.

При выборе необходимых средств оргтехники следует иметь в виду, что приобретение и использование оргтехники – не самоцель, а средство для повышения оперативности выполнения и снижения трудоемкости управленческих работ, а также решение ряда социальных проблем управленческого труда (снижение доли затрат на выполнение рутинных операций, средство мотивации труда, престижности работ и др.). Поэтому прежде чем выбрать и закупить средства технического оснащения, надо проанализировать реальные потребности в том или ином средстве и оценить преимущества его применения.

В состав рабочего места секретаря обязательно должны входить шкафы для документов и справочной литературы. В целях экономии рабочего пространства такие шкафы могут размещаться на стене или перегородке около рабочего стола. Шкаф для документов в целях обеспечения сохранности последних должен запираться на ключ. В том случае, если у секретаря хранятся и документы, составляющие коммерческую тайну, лучше оборудовать его рабочее место специальным сейфом для документов.

Полки для канцелярских принадлежностей, телефона, также лучше закреплять на стене или перегородке, оставляя на столе больше пространства для работы.

Желательно оснастить рабочее место секретаря специальным переговорным устройством, которое позволит секретарю, не входя лишний раз в кабинет руководителя, быстро сообщать последнему необходимую информацию.

В состав рабочего места секретаря должны входить три зоны: основная – стол с приставками; вспомогательная – комбинированные шкафы; обслуживания посетителей.

Общая площадь рабочего места должна быть в пределах 12 – 16 кв.м. По мнению специалистов, зона обслуживания посетителей – это визитная карточка учреждения, по которой люди оценивают культуру работы и качество труда. Эта зона должна быть продуманной и уютной. Если посетителя по тем или иным причинам сразу не может принять руководитель, то посетитель должен удобно сесть, его должен окружать красивый цветовой и световой художественный ансамбль, включающий окраску помещения , источники света и озеленение. Рядом с основной и вспомогательными частями рабочего места секретаря должен быть журнальный столик и одно-два удобных кресла. На столик следует положить свежие газеты и журналы, чистую бумагу, карандаши или ручки. Нецелесообразно, чтобы мебель для посетителей занимала слишком много места и отличалась от общего стиля мебели, используемой в фирме.

Именно поэтому специалист не рекомендуют ставить в приемной мягкую мебель. Она занимает много места, быстро пачкается и деформируется. В то же время использование стульев и обычных столиков на колесиках позволит быстро изменить предназначение приемной, использовав ее как комнату для совещаний и т.п.

В том случае, если в фирме нет специального гардероба, в приемной должна быть или вешалка, или шкаф для одежды, где посетители могли бы повесить верхнюю одежду.

Для зрительного комфорта и общего впечатления от приемной большое значение имеет и ее эстетическое оформление. Прежде всего, следует, использовать в интерьерах живые цветы. Они пополняют запасы кислорода, отчасти нейтрализируют вредное действие средств вычислительной и организационной техники и, кроме того, придают уют рабочему помещению. Цветочная композиция должна гармонировать с общим стилем, в котором выдержан интерьер.

Помимо цветов, для оформления офиса и его приемной используют произведения живописи, графики, мелкой пластики и другие элементы декоративного оформления.

Рабочее место секретаря должно комплектоваться достаточным набором технических средств, канцелярских принадлежностей, средств организационной технике, отвечать требованиям эргономики.

**3. Условия труда**

Условия труда - это совокупность элементов (факторов) производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на функциональное состояние организма человека - здоровье, работоспособность, удовлетворенность трудом и его эффективность.

Можно выделить следующие группы факторов условий труда:

1. Санитарно-гигиенические, характеризующие микроклимат (температуру, влажность и скорость движения воздуха), освещение, шум, вибрацию и сопряженную с освещением окраску служебных помещений и оборудования;

1. Эстетические, включающие цветовую отделку интерьеров, озеленение служебных помещений, использование в интерьерах помещений произведений живописи и произведений прикладного искусства;
2. Психофизиологические, связанные с осуществлением мер психофизиологического характера, обеспечивающих условия высокоэффективной деятельности и сохранения здоровья служащих (постепенное вхождение в труд, ритмизация труда, нормальное чередование труда и отдыха, смена форм деятельности, активные формы труда и отдыха и ряд других факторов);
3. Социально-психологические, связанные с осуществлением мер, направленных на формирование психологической готовности человека к работе с новой техникой, к различного рода нововведениям (снятия психологических барьеров), с созданием нормального психологического климата в коллективе, установлением нормальных взаимоотношений руководителя и подчиненных и, в частности, с использованием выработанных наукой и практикой принципов общения руководителей с подчиненными.

Условия труда регулируются едиными законодательными актами, нормативами, стандартами.

Работа по созданию благоприятных условий труда должна носить комплексный системный характер. Начало их формирования закладывается при проектировании предприятий и учреждений. Это относится прежде всего к санитарно-гигиеническим и эстетическим условиям труда, которые формируются под влиянием проектируемой техники и технологии, архитектурно-строительного оформления зданий, внутреннего размещения служебных подразделений и оборудования, рабочей мебели и т.п. На этом этапе проектируются вентиляция, кондиционирование воздуха, освещение служебных помещений в соответствии с санитарными и строительными нормами.

Не менее важна разработка мер по формированию и улучшению условий труда на уже действующих объектах. Здесь работу следует ввести по всему комплексу элементов условий труда, но особое внимание надо уделить психофизиологическим и социально-психологическим факторам, формирующимся под влиянием выполняемой работы, межличностных отношений, т.е. факторам, которые на этапе проектирования предприятий не могут быть учтены.

Поскольку в современных условиях хозяйствования все большее значение придается активизации человеческого фактора, роль социально-психологических условий труда также повысится, ибо они способствуют усилению социальной мотивации труда, стремлению к большей творческой отдаче специалистов.

Комплексный подход к обеспечению благоприятных условий труда отражен в специальных межотраслевых требованиях и нормативных материалах, которые следует учитывать при проектировании новых и реконструкции действующих предприятий, технологических процессов и оборудования.

**4. Освещение рабочего места**

Важнейшим фактором производственной среды является освещение. Значение рационального освещения во время работы трудно переоценить.

Требования к рациональному освещению сводится к следующему: правильный выбор источника света и системы освещения, создание необходимого уровня освещенности рабочей поверхности, нейтрализация эффекта ослепления, устранение бликов, обеспечение равномерного освещения.

Наиболее целесообразным является естественное освещение. Установлено, что оно вызывает наименьшее утомление. К сожалению, использовать его весь рабочий день не представляется возможным, особенно в осенне-зимний период, когда световой день короткий. Поэтому рекомендуется применять искусственное освещение - как общее, так и локальное.

Если в качестве искусственного источника света общего назначения рекомендуют применять люминесцентные и металлогалогеновые лампы, то систему местного освещения необходимо организовать из ламп накаливания или ламп белого света. Лампы белого света излучают мягкий белый свет, несущий теплоту и успокоение, способствующий повышению зрительного восприятия. Все типы светильников в обязательном порядке должны быть снабжены рассеивателями и экранизирующими решетками; для совместного освещения допускается не просвечивающий отражатель с углом не менее 40 градусов.

Наилучшим вариантом является работа при естественном освещении, когда свет падает с левого бока или при комбинированном, когда недостаточное естественное освещение дополняется местным или, когда работают светильники общего и местного назначения.

Освещенность рабочего места должна быть приспособлена к индивидуальным качествам секретаря и быть в пределах 500 лк.

Цвет освещения имеет психологическое значение, поэтому при небольшой освещенности предпочтение отдают теплым тонам, которые дают лампы накаливания, подчеркивающие желтые и красные цвета. Свет в офисе должен иметь правильную направленность, установку и формат «светового пятна» - это важные факторы здоровья, уюта и повышения результативности труда.

Так же как не рекомендуется смотреть телевизор в темной комнате, так нельзя и работать за дисплеем только при местном освещении. Это связано с таким явлением, как адаптация зрения. Периодическое приспособление глаза с одной яркости на другую приводит к быстрому утомлению, потери зрения, отрицательно влияет на психику. С целью избежания нагрузки на зрение, необходимо соблюдать требование: разница между яркостью монитора и яркостью окружающих предметов, находящихся в поле зрения оператора, должна быть равна отношению 1:3.

Чтобы уменьшить напряжение глаз, необходимо учесть, что легче воспринимаются глазом темные знаки на светлом фоне. Глаз меньше утомляется, держится хорошая скорость и точность считывания при чтении желто-зеленых знаков на белом фоне. Были установлены оптимальные комбинации цвета знаков с цветом фона: синий на белом, зеленый на белом, черный на желтом, черный на белом.

Старайтесь не допускать длительной работы с текстом на мониторе, выполненным красными буквами на зеленом фоне, оранжевыми на белом, черными на пурпурном, оранжевыми на черном.

Положительно на работе глаз скажется, если вы будете соблюдать золотое правило – располагать монитор на расстоянии равном двум диагоналям вашего экрана. Угол наклона монитора должен быть таков, чтобы верхний край экрана находился на уровне ваших глаз.

Имея на рабочем столе работающий компьютер, мы получаем в своем рабочем кабинете электронное, электростатическое, рентгеновское и ультрафиолетовое излучение. Основным источником вредного воздействия на организм человека являются электромагнитные колебания низкой частоты, связанные с работой схем развертки электронного луча, они воздействуют на обмен веществ в организме, могут привести к патологическим изменениям в клетках мягких тканей.

Синий монитор экрана имеет частичное излучение в ультрафиолетовой области спектра. Это воздействие существенно при длительной работе с компьютером или заболеваниях сетчатки глаза.

Защитить себя от этих видов излучения возможно, если иметь защитный экран, имеющий сертификат качества НИИ эргономики или Шведского института защиты от излучения и соответствующий стандарту ТСО 95.

К сожалению, защитные свойства экрана вам помогут в том случае, если вы располагаетесь перед монитором. Незначительный сдвиг вправо или влево, в сторону, и вы оказываетесь в «кольцах смерти» монитора.

**5. Влияния микроклимата и шумовых эффектов.**

Рабочее место секретаря должно комплектоваться достаточным набором технических средств, канцелярских принадлежностей, средств организационной технике, отвечать требованиям эргономики.

Микроклимат влияет на функциональное состояние человека во время работы настолько широко, что его можно назвать одним из определяющих факторов работоспособности. Известно, что повышение или понижение температуры на 10 градусов снижает производительность труда почти на 15%. Отмечено и другое, понижение температуры на 3 - 4 градуса относительно комфортного повышает качество выполнения задач, связанных с вниманием и слежением.

Микроклимат характеризуется такими величинами как температура, относительная влажность и скорость воздуха. Температура и влажность являются величинами, зависящими как от времени года, суток, так и от погодных условий. Кроме того, источниками тепла в служебных помещениях может быть различное оборудование, потребляющее энергию, часть которой в виде тепла выделяется в окружающую среду, и сам человек, выделяющий в час до 1200 кдж. Наиболее комфортной для человека является температура 19 - 20 градусов. Учитывая сезонные и суточные колебания, температура в служебных помещениях не должна превышать 22 градуса - в жаркие дни, и не должна быть ниже 18 градусов в холодное время, независимо от количества людей находящихся в помещении.

Есть еще одна характеристика, на которую необходимо обратить внимание. Это чистота воздуха.

При работе с бумажными носителями, а также в помещениях, где расположены средства оперативной полиграфии и высокочастотные устройства, воздух наполняется различными токсическими веществами и биологическими агентами (бактерии), которые проникают в организм человека и оказывают раздражающее действие на слизистые оболочки дыхательных путей, глаз, кожу. Особенно опасно, когда токсичные вещества через дыхательные пути или поврежденную кожу попадают непосредственно в кровь, что вызывает нарушение деятельности всего организма или его систем.

Наиболее распространенным вредным фактором воздушной среды в современном офисе является озон. Озон выделяется средствами оргтехники, которые по технологическому процессу образовывают электрические заряды и ультрафиолет.

Другим наиболее распространенным видом загрязнения воздуха является пыль, в том числе и бумажная. Воздействие пыли зависит от ее токсичности и концентрации в воздушной среде. На частичках пыли находятся споры, бактерии, грибки с потоком воздуха они разносятся внутри помещения.

Совсем недавно ученые открыли существование микроскопического пылевого клеща. Живет такой клещ в мягкой мебели, ковровых дорожках. Попадая на слизистую дыхательных путей, он вызывает чихание, на оболочку глаз слезовыделение, может вызвать, например, насморк и другие аллергические реакции. При постоянном попадании в легкие возникают специфические заболевания.

Вести борьбу с вредными микроскопическими веществами можно путем общегигиенических мероприятий: влажная уборка, проветривание, регулярная чистка пылесосом.

В служебных помещениях необходимо добиваться кондиционирования воздуха, т.е. одновременного регулирования его температуры, влажности, чистоты и воздухообмена. Особенно оправданно кондиционирование в летние месяцы, а точнее во всех случаях, когда температура в помещении достигает 27 градусов и выше. Полное кондиционирование воздуха повышает производительность на 15%, одновременно значительно сокращаются простудные заболевания.

Особый разговор - это предметы интерьера. Ни для кого не секрет, что мебель, обои, напольное покрытие может быть источником выделения токсических веществ. Согласно ст.4.14 «Гигиенических требований...» материалы, используемые для внутренней отделки интерьера помещения, должны быть разрешены для применения органами Государственного санитарного надзора.

Также к эргономическим факторам относится шум. Было бы большой ошибкой считать, что это незначительный фактор, характеризующий рабочее место. С достоверностью установлено вредное воздействие шума на функциональное состояние человека и в первую очередь на его нервную систему.Известно, что отсутствие обычного звукового оформления может стать источником депрессивного состояния.

Уровень шума для офисных помещений, установленный европейским союзом, равен 55 дБ. Согласно п.6.2 Гигиенических требований уровень шума не должен превышать 75 дБ.

Однако шум, издаваемый компьютером, принтером и факсом, находящийся в комнате без звукопоглощающих материалов, превышает 70 дБ. Поэтому не рекомендуют ставить всю оргтехнику на одном рабочем месте, также следует применять шумоизолирующие материалы.

Оборудование, уровни шума которого превышают предельно допустимые, должно выноситься за пределы помещения, где располагаются рабочие места.

Снизить уровни шума можно, если использовать в качестве отделки помещения шумопоглощающие материалы, ковровые покрытия, занавески из плотной ткани (их ширина должна превосходить ширину окна не менее чем в 2 раза), коврики под шумящее оборудование могут быть дополнительным условием в борьбе против шума.

**6. Деловые контакты секретаря.**  
 Одним из важных деловых контактов является взаимоотношение   
руководитель-секретарь. Поскольку секретарь является первым помощником руководителя, он должен выполнять работу в его стиле. Фактически секретарь является личным организатором руководителя, помогает ему в планировании рабочего времени, а также в выполнении намеченных мероприятий, освобождая от   
выполнения вспомогательных технических операций, фильтрует потоки   
корреспонденции, телефонных вызовов и посетителей.  
 К сожалению, на практике секретарь часто встречается с такой трудностью, как необязательность руководителя в отношении информации о его местоприбывании, что создает большие трудности. В таких случаях секретарь имеет право прямо спросить, куда уходит руководитель и когда вернется.  
 Следует учесть, что не все руководители умеют рационально планировать свое рабочее время. Помочь руководителю в этом - задача секретаря. Необходимо последовательно, но не навязчиво воспитывать потребность в планировании времени. Желательно вместе с руководителем ежедневно уточнять намеченные   
мероприятия на следующий день. Делать это можно во время утреннего доклада о текущих делах и корреспонденции или во время вечернего доклада. Секретарь должен в учетных формах отметить и сообщить посетителю время посещения. Время обеденного перерыва у секретаря и руководителя не должно совпадать.  
Одна из главных задач секретаря - быть чутким посредником между   
руководителем и подчиненными. Он должен приложить максимум усилий для создания благоприятной обстановки и деловых отношений с другими сотрудниками.   
 Зная режим и характер работы руководителя, секретарь может в случае необходимости оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить документ, удовлетворяющий личную просьбу и т.п. Секретарю важно установить деловые контакты с сотрудниками различных подразделений своего предприятия. В некоторых случаях секретарю приходится выступать от   
имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение.  
 6.1. Пользование телефоном.  
 Основная задача секретаря в работе с телефоном - освободить руководителя от вызовов. Помощь секретаря в организации служебных разговоров по телефону способствует рациональной организации работы руководителей. Секретарь всегда должен помнить о необходимости соблюдения служебной тайны.  
 6.2. Организация приема посетителей.  
 Обязанности секретаря различны в зависимости от того, какой вид приема проводится руководителем. Прием посетителей можно разделить на три вида:  
1) прием сотрудников своего учреждения по текущим делам  
2) прием представителей других организаций  
3) прием по личным вопросам  
 Секретарь должен помнить, что посетитель любого ранга, без исключения, может войти в кабинет руководителя только после доклада секретаря.   
 Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то секретарь может самостоятельно решить: доложить о нем немедленно или записать на прием.   
 Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.  
 6.3.Работа секретаря с информацией для руководителя  
 Секретарь должен помогать руководителю ориентироваться в   
информационных потоках, находить, обрабатывать нужную информацию, а иногда и готовить информационно-обзорные рефераты.  
Секретарь должен внимательно просматривать статьи, раскрывающие   
интересующие руководителя вопросы производственной деятельности, научно-технические результаты и т.д. Наиболее важные места в статьях можно выделить закладками или подчеркнуть.  
 Составляя реферат, секретарь не должен вносить какие-либо дополнения от себя. Если необходимо, в реферат могут быть включены таблицы, схемы, графики.  
 В повседневной работе секретарь должен ежедневно собирать и фиксировать в дневнике данные, которые могут интересовать руководителя и уточнять их у специалистов. Руководителю следует представлять только достоверную информацию, проверенную.

Заключение

В заключении мне бы хотелось сказать о личных качествах секретаря и о его роли в работе с руководителем.  
 Важными факторами успеха работы личного секретаря является умение вести себя с людьми и способность создать впечатление, повышающее авторитет руководителя. Секретарь должен быть важным звеном в системе контактов своего руководителя, обеспечивая эффективную связь и своевременное принятие необходимых мер. Секретарь является личным представителем своего руководителя,   
и выполнение этой ключевой роли требует умения производить благоприятное впечатление на работников организации и представителей других фирм.  
 Роль секретаря руководителя, как она определяется в брошюре Европейской ассоциации профессиональных секретарей, состоит в том, чтобы знать существо деятельности своего руководителя и уметь значительную часть этой работы брать на себя.  
 В обязанности секретаря входит:  
 1. Стенографирование, печатание стенограмм, составление писем и т.д.  
 2.Получение, обработка входящей и исходящей почты.  
 3.Ведение телефонных разговоров, организация приемов.  
 4.Ведение дневника руководителя; организация его встреч.  
 5.Организация деловых поездок руководителя.  
 6.Регистрация деловой корреспонденции, ведения дел.  
 7.Организация и участие в работе совещаний.  
 8.Организация дел в кабинете руководителя.  
 9.Освобождение руководителя от рутинных операций.  
 10.Информационное обеспечение.  
 11.Оформление банковских счетов.  
 12.Руководство деятельностью подчиненных секретарю делопроизводственных служб и персонала.  
 13.Соблюдение положительных правил техники безопасности.  
 14.Организация и руководство работой по обеспечению неразглашения   
обработанной информации.  
 15.Обеспечение секретариата и руководителя необходимыми канцелярскими принадлежностями.  
 16. Организация общих собраний и мероприятий общего характера.  
 Когда смотришь по телевидению встречи руководителей фирм, то невольно обращаешь внимание на сопровождение, в том числе, и на секретаря. Обычно это сдержанный, манерный человек. У нас тоже такие есть, но к сожалению, их не так уж много. Тем более, сейчас организуется очень много акционерных фирм, бирж, которые заключают контракты с западными фирмами. И секретари должны быть"на уровне". Секретарь представляет своего руководителя, и по нему судят, иногда, даже о фирме.  
 Прежде всего, у секретарей должно быть такое качество, как   
доброжелательность, умение вести себя с посетителями, расположить их к себе.   
 Можно даже организовать так называемые курсы секретарей, где обучать их деловым и личным качествам, которые присущи этой профессии. У нас в стране уже есть такие, но они не всегда дают тот багаж знаний, который необходим в работе секретаря.  
 Секретарь - важная профессия, особенно в наше время, в эпоху создания все новых и новых фирм. В большей степени от него тоже будет зависеть успех фирмы или предприятия. И пусть профессия секретаря никогда не уронит своего престижа.

Список литературы

1. Бондарева Т. Н. Секретарское дело. М., Высшая школа, 2002 г.  
2. www.rambler.ru