

Тема 1. Деловые и личностные качества секретаря.

Деловые и личностные качества при выполнении секретарем своих обязанностей проявляются в тесном взаимодействии и дополняют друг друга.

Таблица 1. Деловые и личностные качества секретаря

	Качество					
Деловые качества	Профессионализм	Ответственность	Организованность	Осведомленность	Инициативность	Преданность профессии
Личностные качества	Трудолюбие	Добросовестность	Аккуратность	Доброжелательность	Интересы	

Деловые качества.

Профессионализм. Это качество подразумевает владение комплексом профессиональных знаний, умений и навыков, таких как хорошие знания документационного обеспечения управления, основ архивного дела, правил орфографии и пунктуации, а также работы со справочной литературой, владение персональным компьютером и другой оргтехникой.

Ответственность. Секретарь должен быть готов принять на себя ответственность по выполнению задач, поставленных руководителем, особенно в пределах своей компетенции. Руководитель должен быть уверен в том, что секретарь может работать самостоятельно, способен квалифицированно решать такие вопросы, как оформление деловых документов, расшифровка стенограмм и диктограмм, организация приема посетителей, оповещение участников совещаний и т. п.

При решении вопросов подготовки 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, исключая свободный доступ к ним других сотрудников без соответствующего разрешения.

Организованность. Умение организовать свое рабочее место, рационально спланировать время, 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 для представления их руководителю.

Осведомленность. Секретарь должен хорошо знать:

а) правовые основы управления (административное и трудовое право); законодательные и нормативные акты, определяющие организацию работы предприятия (фирмы), где он работает;

б) основы управления (система органов власти и управления в стране и в своем регионе; принципы организации государственных, общественных, кооперативных и частных организаций; функции, задачи, структура организации, в которой он работает, ее связи по вертикали и горизонтали);

в) основы менеджмента и управления персоналом (стандарты и нормативно-методические документы по информационно-документационному обеспечению управленческой деятельности; нормативы времени на отдельные виды выполняемых работ; вычислительную и организационную технику);

г) основы общей социальной психологии и этики делового общения;

д) секретарь должен быть в курсе событий, происходящих в организации (подразделении).

Инициативность. Секретарь должен проявлять самостоятельность и инициативу в

решении вопросов своей компетенции, не дожидаясь указаний руководителя. Однако, принимая то или иное решение, он должен быть уверен, что принятое решение пойдет на пользу делу, поддержит имидж руководителя организации.

Преданность профессии. Любовь к избранной профессии, понимание ее важности, стремление к постоянному совершенствованию своего мастерства — необходимые условия, чтобы стать не просто квалифицированным исполнителем, а действительно быть первым помощником руководителя.

Личные качества.

Трудолюбие. Приучать себя выполнять нужную для дела работу своевременно, качественно. Трудолюбие — необходимое качество секретаря, стенографистки, архивариуса, как и любого другого работника организации.

Добросовестность. Секретарь должен качественно и своевременно выполнить работу: подготовить документ, выяснить какой-либо вопрос, навести справку, доложить руководителю о ходе выполнения поручения. Секретарь не должен 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 любом работнике, даже если он и обладает необходимыми деловыми и личными качествами. Следует помнить, что секретарь — «лицо фирмы», а «лицом» самого секретаря является качество выполняемой им работы, культура рабочего места, внешний вид.

Доброежелательность. 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. Отсутствие доброежелательности, нескромность секретаря могут привести к нетактичному поведению с его стороны, чванливости, 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, тактично.

Среди других личных качеств, которые нужны хорошему секретарю, можно отметить такие, как общительный характер, который зачастую помогает наладить правильные взаимоотношения с посетителями и сотрудниками, и даже некоторый артистизм и чувство юмора.

Многие руководители, рассматривая кандидатуру на должность секретаря, обращают внимание также на такие стороны, как семейная устроенность, состояние здоровья, моральная устойчивость.

Интересы. Секретарь должен стремиться к пополнению общих знаний, читать книги и периодику, проявлять живой интерес к новой информации, быть в курсе достижений в области деятельности своего руководителя и организации в целом.

Перечисленные деловые и личные качества, необходимые секретарю руководителя, не даются человеку в готовом виде. Нужны повседневный труд над собой, настойчивое и ответственное отношение к работе в этой престижной должности.