**Институт Администрирования Международного Туризма**

**Факультет: Международный туризм**

**Специальность: Социально-культурный**

**сервис и туризм**

**Курс: 5(заочное отделение)**

**Дисциплина: в социально-культурном сервисе**

**Группа:**

 **Студент:**

 **Проверил:**

**Москва – 2007**

*План*

1. *История происхождение секретаря*
2. *Этика и как должен вести себя секретарь - референт*
	1. *Основные этические функции секретаря*
	2. *Современные требования этики секретаря*
	3. *Классификация секретарей.*
	4. *Обязанности.*
3. Заключение

***1.*** *История происхождение секретаря*

Секретари появились в Древнем Риме в качестве хранителей чужих секретов. Потом из секретарей выделились нотариусы.

А сами секретари из доверенных лиц королей, царей, герцогов и пэров постепенно превратились в делопроизводителей. Традиционно в роли секретарей выступали мужчины. И только в конце 18 века появились женщины-секретари.

1. ***Этика и как должен вести себя секретаря - референт.***

Секретарь – это лицо фирмы. Он первый, с кем сталкивается пришедший в учреждение посетитель, первый, с кем встречается, начиная свой трудовой день руководитель, первый, кто отвечает на телефонные звонки. От поведения секретаря во многом зависит не только престиж фирмы, в которой он трудится, но подчас и успех партнеров и клиентов фирмы.

Секретарь должен быть всегда в “форме” : тщательно и продуманно одет и говорить опрятен, готов быстро и квалифицированно выполнить данные ему поручения., уметь спокойно , без растерянности, резкости, суеты и с достоинством решать вопросы в рамках своей компетенции. Ему необходим дар чувствовать “нюансы” дела, что позволяет свободно выходить из трудных ситуаций, в частности, не видеть и не слышать того, чего не следует видеть или слышать. Секретарь всегда на виду и в курсе многих дел: ведет работу с документами, участвует в проведении деловых встреч и переговоров, отвечает на телефонный звонок и сам делает распоряжение по поручению руководства, осуществляет запись посетителей на прием. Но иногда приходится делать и разовые поручения, например, передачу денег, междугородний телефонный разговор, посещение больного сослуживца и так далее.

Через секретаря осуществляется связь руководителя с подчиненными и внешним миром. Способность ориентироваться в сложном многообразном потоке информации, правильно, четко и оперативно классифицировать ее часто определяет оперативность работы отделов и даже всего учреждения.

***Основные этические функции секретаря.***

Важную роль играет профессиональная базовая подготовка, включающая как высокий уровень общего образования, так и специфические знания, которые могут быть определены в соответствии с основными функциями секретаря:

* знания, необходимые для эффективного участия в информационно-документарном обеспечении фирмы и непосредственно руководителя (владение такими техническими средствами, как персональный компьютер, телефон, факс, ксерокс);
* знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями ; заниями правовых актов и приложений, регламентирующих работу фирмы и ее сотрудников;
* знания, требующиеся для коммуникативного обеспечения работы фирмы и ее администрации; они необходимы секретарю пр. подготовке совещаний и приеме посетителей, при деловой переписке и деловых переговорах, при планировании своего рабочего дня и обслуживании сотрудников фирмы.

***Современные требования этики секретаря.***

Чтобы отвечать современным требованиям этики, секретарь должен обладать следующими качествами:

1. иметь профессиональный имидж;
2. хорошо владеть речью и письмом;
3. обладать хорошей памятью;
4. хорошо ориентироваться во времени;
5. содержать в порядке документацию, быстро находить необходимые бумаги;
6. уметь красиво оформлять отчеты, вести деловую переписку руководителя;
7. осваивать разработки новейших компьютерных программ для офиса;
8. быть энергичным, проявлять инициативу;
9. быстро находить взаимопонимание с коллегами и клиентами;
10. поддерживать эффективную работу офиса в отсутствии шефа;
11. контролировать финансы офиса;
12. быть осмотрительным в конфиденциальных, щекотливых вопросах фирмы.

***Классификация секретарей.***

Есть несколько позиций, которые занимают секретари:

RECEPTIONIST – девушка, работающая на телефоне. В ее обязанности входит отвечать на вопросы, встречать и провожать гостей и клиентов. На этой должности необязательно знание языка. Основное требование – умение держаться и аккуратность.

На этом же уровне находится должность информатора. Только в этом случае девушка сообщает клиентам какую-то конкретную информацию.

Если человек владеет иностранным языком, ему предусмотрена должность OFFICE MENEGER, который занимается организацией офиса.

Самая же высокая должность –PERSONAL SEKRETARY – помощник генерального директора или президента. В этом случае девушка работает только на одного шефа, отвечает на корреспонденцию как на русском, так и на английских языках, сопровождает директора в командировки. Здесь большое внимание уделяется внешним данным, аккуратности, организованности, исполнительности. Такой секретарь должен быть не только исполнителем, но и инициатором. Знать, что ответить, как сориентироваться в любой ситуации. Но и это не предел. Можно вырасти из секретаря в менеджеры…

Специфика и сложность работы секретаря связана с тем, что она всегда на виду, в центре общения с руководством, коллегами, клиентами. Он как бы множеством ниточек связывает различные подразделения фирмы, находится в центре внутренних проблем и ее внешних контактов. Поэтому роль секретаря в ритмичном эффективном функционировании фирмы, в создании психологического климата в коллективе чрезвычайно важна и не заменима.

***Обязанности.***

Без особого рода знаний, умений и навыков секретарю не справится со своими обязанностями. А в обязанности входит:

* учет, регистрация, рассмотрение и подготовка поступающей корреспонденции для доклада руководству;
* оформление (в том числе печатание) и рассылка распределительных документов, писем, телеграмм, телефонограмм, факсов, и т . п..;
* подготовка по указанию руководителя и согласование со структурными подразделениями проектов отдельных приказов, справок, писем, командировочных удостоверений и других документов;
* оформление протоколов рассылок выписок из них;
* анализ справок и докладов структурных подразделений с заключениями и предложениями по ним;
* подготовка и своевременная рассылка материалов к заседаниям, совещаниям, конференциям, семинарам и съездам;
* прием и регистрация заявлений, предложений и жалоб от граждан;
* организация приемов посетителей;
* прием, регистрация, хранение, учет, доставка по подразделениям и рассылка поступающей, исходящей и внутренней корреспонденции, подготовка дел к сдаче на государственное хранение и во внутренний архив фирмы.

Кроме работы с документами в обязанности секретаря включаются функции по бездокументарному обслуживанию. В частности:

* техническое обеспечение работы руководителя;
* подготовка и организация материально-технического обеспечения заседаний, совещаний;
* организация приема работников и посетителей;
* телефонное обслуживание;
* подготовка командировок;
* организация презентаций и специальных приемов гостей;
* стенографирование;
* контроль за праздничными и юбилейными датами;
* обработка почты;
* машинописные работы;
* сбор деловой информации и ее реферирование по заданию директора;
* сбор материалов для докладов и речей руководителя;
* ведение табеля учета рабочего времени и т.д.

Перечисленные служебные обязанности могут быть ограничены и дополнены другими. Но и приведенный перечень дает представление о специфике секретарской работы, в связи с чем уместно рассмотреть главные аспекты профессиональной деятельности и культуры труда секретаря.

Особенностью работы также является постоянная нехватка времени, работа в условиях стресса. В этом случае выручает умение слушать, правильно понимать, запоминать задания. Оценивать и принимать быстрые и верные решения.

1. **Заключение**

Этическое требования секретаря стоит на ровне с профессионализмом и также требует постоянного усовершенствования. От коммуникабельности секретаря зависть процветание фирмы или организации, как уже сказано выше секретарь должен быть всегда в “форме” : тщательно и продуманно одет и говорить опрятен, готов быстро и квалифицированно выполнить данные ему поручения., уметь спокойно , без растерянности, резкости, суеты и с достоинством решать вопросы в рамках своей компетенции.

**Список литературы**

1. **Этикет и культура поведения секретаря-референта** М. :Журнал "Управление персоналом"
2. Этикет и культура поведения секретаря-референта Авторы: [Логинова.С.](http://www.calibri.ru/author-9349.html)
Издатель:[ЖурналУправлениеперсоналом"](http://www.calibri.ru/publisher-601.html) Год издания: 2005