

Ю.А. Лукаш

# **БЫТЬ СЕКРЕТАРЕМ РУКОВОДИТЕЛЯ ФИРМЫ**

*Учебное пособие*

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2012

УДК 35.077(075.8)  
ББК 65.050.2я73  
Л84

**Лукаш Ю.А.**

Л84      Быть секретарем руководителя фирмы [Электронный ресурс] :  
учеб. пособие / Ю.А. Лукаш. – М. : Флинта, 2012. – 98 с.

ISBN 978-5-9765-1374-7

Книга посвящена особенностям профессии секретаря руководителя коммерческой организации, вопросам этики, формирования взаимоотношений с непосредственным руководителем, руководителями среднего звена и остальным персоналом фирмы, профилактики конфликтов и управления ими, а также особенностям психологии различных типов сотрудников, без чего невозможно правильное построение с ними служебных отношений. Секретарь руководителя фирмы – это не только ее лицо, но и ее форпост, а потому секретарь должен быть не просто внимателен к посетителям, но и обязательно обращать внимание на характерные черты их в целях профилактики возможных конфликтных ситуаций и ограждения от негативного воздействия непосредственного начальника. Поскольку работа секретаря связана с документами, в книге должное внимание уделено вопросам делопроизводства, впрочем, как и иным вопросам обеспечения секретарем труда своего непосредственного руководителя. Как правило, на должностях секретарей работают женщины, многие из которых совмещают работу с обучением, в связи с чем в книге изложены предусмотренные законодательством гарантии в сфере трудовых отношений.

Книга рассчитана как на секретарей руководителей коммерческих организаций, так и на лиц, проходящих обучение на предмет приобретения данной профессии или повышения квалификации и профессионализма. Впрочем, книга была бы полезна также и руководителям коммерческих организаций – особенно тем из них, которые заинтересованы в установлении деловых взаимоотношений непосредственно с собственными секретарями и с их помощью – с остальным персоналом.

УДК 35.077(075.8)  
ББК 65.050.2я73

ISBN 978-5-9765-1374-7

© Издательство «Флинта», 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Личные и деловые качества секретаря  
Примерная совокупность обязанностей секретаря руководителя  
Технические функции секретаря  
Отношения секретаря с посетителями  
Алгоритм деловой коммуникации секретаря с посетителем  
Алгоритм общения с посетителем в конфликтной ситуации  
Алгоритм поведения в случае высказывания посетителем претензии  
Конфликтогены и их недопустимость при общении с посетителями  
Поведенческая модель обеспечения результативности работы с посетителем  
Правила делового взаимодействия  
Особенности делового телефонного общения  
Искусство речевого общения  
Качества, необходимые для позитивного межличностного общения  
Противодействие манипуляциям на «подавление» собеседника  
Власть руководителя  
Основы взаимоотношений секретаря и руководителя  
Организация секретарём приёма руководителем посетителей  
Анализ личности и характера человека  
Защита от конкретных проявлений криминала  
Защита секретов фирмы  
Информация как элемент противоправной деятельности  
Предотвращение компьютерного взлома  
Классификация работников по типам поведения  
Бизнес-план фирмы  
Бизнес - этика секретаря  
Подготовка секретарём совещаний у руководителя  
Анализ причин производственного конфликта  
Взаимодействие сторон в конфликтной ситуации  
Рекомендации по устранению межличностных разногласий  
Информация о подборе персонала  
Внешние факторы претендента на вакансию  
Возможная характеристика личности и факторов влияния в отношении кандидатов на вакансии из бывших военнослужащих ...  
Возможные темы пресс-релизов  
Регламентация деятельности компании при помощи внутренних документов  
Принципы делопроизводства предприятия  
Особенности составления служебного письма  
Реквизиты управленческого документа  
Отличие рукописной подписи и электронной цифровой подписи  
Выявление манипулятора среди персонала фирмы

Распознавание лжи собеседника  
Информационное и практическое значение невербальных коммуникаций  
Признаки напряженного состояния физиологические и поведенческие  
Мошенники (как распознать мошенника)  
Психологический портрет мошенника  
Действия работников фирмы в случае прибытия сотрудников полиции  
Первоначальные действия работников фирмы в случае прибытия  
представителей налоговых органов  
Деловая репутация фирмы  
Деловые связи  
Доверие как эффективный инструмент управления персоналом  
Внешний вид секретаря  
Должностная инструкция секретаря (секретаря-референта)  
Перечень наиболее широко используемых при подготовке текстов  
управленческих документов устойчивых словосочетаний  
Сокращения, принятые в международной практике при составлении и  
оформлении документов