

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. Основные направления деятельности секретаря	7
§ 1. Значение деятельности управленческого персонала	7
§ 2. Должностной статус и функциональные обязанности секретаря-референта руководителя	8
§ 3. Требования, предъявляемые к секретарю-референту	15
§ 4. Имидж секретаря-референта	16
§ 5. Квалификационная характеристика офис-менеджера	20
Глава 2. Организация и проведение профессионального отбора секретаря-референта	23
§ 6. Основные технологии подбора кадров на примере секретаря-референта	23
§ 7. Организация процесса отбора секретаря-референта и используемые методы	26
§ 8. Рекомендации по поведению претендента при трудоустройстве на должность секретаря-референта	32
Глава 3. Оценка деятельности управленческого персонала на примере секретаря-референта	35
§ 9. Характеристика существующих методик оценки	35
§ 10. Нормативно-правовое обеспечение аттестации персонала	40
Глава 4. Нормативно-правовое регулирование деятельности секретаря-референта	44
§ 11. Общая характеристика законодательных и других нормативных правовых актов, нормативно-методических документов, регулирующих деятельность секретаря-референта	44
§ 12. Регламентация деятельности секретаря-референта. Должностная инструкция	48
§ 13. Обучающая инструкция секретаря-референта	51
Глава 5. Нормирование труда управленческого персонала (на примере деятельности секретаря-референта)	56
§ 14. Актуальность разработки вопросов нормирования труда	56
§ 15. Нормативные материалы, используемые в деятельности секретаря-референта	57
Глава 6. Секретарь-референт и руководитель: организационные вопросы взаимодействия и условия эффективной работы	66
§ 16. Обеспечение эффективности использования рабочего времени руководителя	66
§ 17. Организационная и информационная поддержка оперативной деятельности руководителя	69

§ 18. Организация и проведение совещаний	78
§ 19. Организация протокольных мероприятий	82
Организация проведения переговоров	83
Организация проведения приемов, презентаций	89
§ 20. Организация приема посетителей	96
Прием посетителей из других организаций и командированных	99
Прием делегаций	100
Прием сотрудников по текущим и личным вопросам	104
Прием граждан по личным вопросам	105
§ 21. Работа секретаря-референта с обращениями граждан	107
§ 22. Работа секретаря-референта с визитными карточками	111
Виды визитных карточек	111
Правила вручения визитных карточек	113
§ 23. Организация и проведение бизнес-поездок руководителя	115
§ 24. Ведение секретарем-референтом телефонных переговоров	118
Секретарь принимает телефонный звонок	123
Секретарь — инициатор телефонного разговора	124
§ 25. Психологические аспекты взаимоотношений секретаря- референта с руководителем, сотрудниками организации	125
Взаимодействие секретаря-референта с руководителем	126
Конфликты и пути их разрешения	132
§ 26. Оптимальные условия деятельности секретаря-референта	135
Психофизиологические условия труда	136
Санитарно-гигиенические условия труда	137
Эстетические условия труда	139
Значение фэн-шуй для планировки кабинета и организации рабочего места секретаря-референта	140
Приложения	146
1. Извлечение из Квалификационного справочника должностей служащих	146
2. Кодекс внешнего вида сотрудников компании	148
3. Рекомендации по формированию имиджа секретаря	155
4. Основы графологической экспертизы	163
5. Тест «Проведите графологическую экспертизу»	168
6. Тест «Методика “Оперативная память”»	170
7. Матричный метод оценки качеств претендентов на должность секретаря	171
8. Деловая игра «Подбор персонала на вакантные должности секретаря и помощника руководителя»	172
9. Деловая игра «Аттестация управленческого персонала (на примере заведующего канцелярией и секретаря руководителя)» ..	183
10. Пример должностной инструкции секретаря генерального директора	205
11. Классификация затрат рабочего времени управленческого персонала	209
12. Примерная схема рабочего дня секретаря	212
13. Рекомендации по поведению за столом и приему пищи	213

14. Форма регистрационно-контрольной карточки	220
15. Тест «Владеете ли вы культурой телефонного общения»	221
16. Тест «Ваш уровень общительности»	222
17. Рекомендации по использованию методов, снимающих напряжение	224
17. Тест «Ваш способ реагирования в конфликте» (авт. Кеннет У. Томас)	226
19. Рекомендации секретарю-референту по использованию цвета в офисе	229
Список источников и рекомендуемая литература	234