**ВСР №4**

**«Обзор карьеры секретарей, помощников руководителя»**

Задание №1

1. Проанализируйте следующий текст:

«Карьерный рост: от секретаря до личного помощника руководителя»

Говорят, что секретарь – это пришитая пуговица. Имея в виду, что большую часть времени он находится в приемной, ведет документацию, отвечает на звонки…Личный помощник, напротив, постоянно курсирует, сопровождая руководителя во всех его поездках. Помощник, в отличие от секретаря, всегда рядом с шефом – на совещаниях, встречах, переговорах. Он в курсе всех дел. Помощник встречает день вместе с руководителем и заканчивает его последним, закрывая дверь приемной. Чтобы стать хорошим секретарем надо обладать определенными качествами характера: высокой работоспособностью, дисциплинированностью, аккуратностью. Для того чтобы стать личным помощником руководителя ко всему этому необходимо добавить еще два качества – пунктуальность и энергичность. Этот синтез помогает выполнять поручения руководства максимально точно, а при необходимости и самому принимать решения в пределах компетенции. Ошибка думать, что помощник – это безмолвный подчиненный, не имеющий собственного мнения. Руководителю, как и любому человеку, иногда нужно с кем-то посоветоваться. Хорошо, если его «правая рука» будет иметь свою точку зрения. Помощник – это записная книжка руководителя. Особенности профессии помощника: ненормированный график, нескончаемый поток информации, масса поручений. Чтобы не захлебнуться в этом шквале, процесс необходимо контролировать. Ведение дневника – ключ к порядку. Необходимо фиксировать абсолютно все предстоящие встречи, поручения, телефонные звонки. Железное правило автомобилистов: «не уверен – не обгоняй» работает и в офисе. Если информация до конца не ясна, лучше уточнить ее у шефа, чем поспешить выполнить и сделать неверно. При колоссальной загрузке часть поручений можно делегировать сотрудникам, только не забыть проконтролировать исполнение. Избежать хаоса и неразберихи поможет система выстраивания каталога задач. В основе системы лежит правило приоритетов. Первыми по рангу стоят поручения, касающиеся бизнеса. На втором месте – личные поручения шефа, на третьем – текущие дела, на четвертом – перспективные планы. Не переступить черту. Кроме технических навыков, которые приходят с опытом, помощник должен быть психологом. Ведь он первым получает и похвалу, и взбучку. Если шеф не в духе, то совет один – максимально скрупулезно выполнять все поручения. В этой ситуации обычная опечатка может стать каплей, которая переполнит чашу терпения босса. Важно работать на опережение: вместо того, чтобы задавать вопросы, предложить чашку чая, поведать приятную новость, рассказать анекдот, напомнить, что скоро конец рабочей недели. Все это – словесные «поглаживания», понижающие градус кипения начальника. Самое важное не перейти грань, когда отношения становятся панибратскими. Конечно, на притирку характеров уйдет не один день, но когда понимание достигнет уровня «с полуслова», основой взаимоотношений руководителя и помощника должно стать уважение. Тогда можно рассчитывать на долгую и эффективную работу…

1. Ответьте письменно на следующие вопросы:

* Какими качествами на ваш взгляд должен обладать эффективный помощник руководителя?
* Почему секретаря называют «записной книжкой руководителя»?
* С какими проблемами сталкивается помощник руководителя в своей работе?
* Как можно сэкономить рабочее время и эффективно выполнить поручения руководителя?
* Как можно проранжировать поручения по степени важности?
* Какие «словесные поглаживания» может использовать в своей работе опытный секретарь?

Задание №2

1. Пронанализируйте следующий текст:

***«10 видов секретарей и помощников, или кто именно Вам нужен?»***

1. **Бизнес-ассистент**

*Кому необходим – руководителям компаний с большим документооборотом*

*Кому подчиняется – только своему непосредственному руководителю*

Бизнес-ассистент – «правая рука» владельца компании, генерального директора. В его задачи входит планирование рабочего графика руководителя, организация поездок, самостоятельное составление некоторых документов, ведение проектов и решение организационных вопросов, подготовка материалов для переговоров, совещаний, собраний акционеров, советов директоров.

Работа бизнес-ассистента предполагает не просто исполнение технических функций, но и самостоятельное решение отдельных задач. Бизнес-ассистент выполняет часть работы за и для руководителя, а руководитель пользуется результатами. Поэтому ассистент должен иметь специальные знания и образование в предметной области деятельности руководителя.

Очень часто на позицию бизнес-ассистента приглашают мужчин. Желательно подбирать специалиста с опытом работы личным помощником или бизнес-ассистентом от 3 до 5 лет, с представительным внешним видом и знанием иностранных языков (при необходимости). Требования к личным качествам – хорошие организаторские способности, навыки организации переговоров, умение самостоятельно принимать решения.

Кандидаты на данную позицию – это, как правило, уже состоявшиеся люди в возрасте от 30 до 40 лет, с высшим образованием в области управления, юриспруденции. Очень важно для этого сотрудника отсутствие излишних амбиций, так как руководитель будет пользоваться плодами его работы и присваивать все лавры себе.

1. **Личный помощник**

*Кому необходим – руководителям крупных компаний*

*Кому подчиняется – только своему непосредственному руководителю*

Личный помощник востребован руководителями крупных компаний, в которых уже есть развитый штат административного персонала (ресепшн, секретариат). В его функции входит административное обеспечение руководителя, начиная от переговоров и заканчивая бронированием путевок, авиабилетов для начальника и его семьи.

Личный помощник не отвечает на звонки, не выполняет поручения других сотрудников (руководителей) компании. Основная задача личного помощника – освободить своего руководителя от решения административных и организационных проблем и сделать его работу максимальной комфортной.

Основные требования к личному помощнику – опыт работы секретарем-референтом или личным помощником не менее 3 лет, высшее образование, знание иностранных языков (при необходимости), возраст от 25 до 35 лет.

1. **Персональный ассистент**

*Кому необходим – руководителям крупных западных компаний*

*Кому подчиняется – только своему непосредственному руководителю*

Персональный ассистент выполняет в основном личные поручения руководителя, касающиеся его семьи и личной жизни. В его задачи может входить организация отдыха, семейного праздника, подбор меню для детей руководителя и т.п.

Такой тип помощника востребован в основном руководителями крупных западных компаний, у которых уже есть личный помощник и бизнес-ассистент. Это распространенная практика в таких компаниях из-за большого объема работ у руководителя и его административного персонала.

Требования к персональному ассистенту – высшее образование, опыт работы на административной позиции, возраст от 26 до 35 лет, личные качества – стрессоустойчивость, ответственность, организационные навыки, оперативность.

1. **Секретарь**

*Кому необходим – компаниям малого, среднего и крупного бизнеса*

*Кому подчиняется – руководящему составу*

Секретарь необходим практически всем компаниям. Функционал специалиста достаточно простой – встреча гостей, чай/ кофе, жизнеобеспечение офиса, ведение документооборота, организация телефонных переговоров руководителя, обработка и распределение корреспонденции

Требования к секретарю – возраст 22-30 лет, средне-специальное или высшее образование (в зависимости от уровня компании), уверенное владение ПК, умение пользоваться оргтехникой, мини-АТС, высокая скорость печати, знание этикета; приятные внешние данные и голос, знание языка (при необходимости). А также наличие определенных личных качеств – доброжелательности, ответственности, исполнительности, склонность к выполнению однообразной и монотонной работы, строгое соблюдение субординации.

1. **Секретарь-помощник**

*Кому необходим – руководителям компаний со штатом персонала до 25 человек*

*Кому подчиняется – руководителю*

Этот специалист совмещает функции секретаря руководителя с функциями секретаря компании и отвечает за жизнеобеспечение работы офиса. Для руководителя выполняет лишь отдельные простые задачи – встречает посетителей, предлагает им напитки, печатает письма, обрабатывает корреспонденцию.

Требования – высшее или незаконченное высшее образование, высокая скорость печати, умение пользоваться оргтехникой, желателен аналогичный опыт работы от года. личные качества – дисциплинированность, исполнительность, склонность к выполнению монотонной работы.

1. **Секретарь на ресепшен**

*Кому необходим – компаниям со штатом не менее 60 человек, с большим потоком посетителей*

*Кому подчиняется – административному директору, офис-менеджеру, помощнику руководителя, руководителю*

Секретарь на ресепшене выполняет в основном технические задачи – встречает гостей, подает чай/ кофе, принимает и распределяет звонки, взаимодействует с курьерами. Поскольку именно секретари на ресепшене первыми встречают и провожают клиентов и посетителей офиса компании, ключевыми критериями отбора кандидатов являются внешние данные и наличие определенных личных качеств – клиентоориентированности, доброжелательности,

1. **Секретарь-референт**

*Кому необходим – компаниям среднего бизнеса*

*Кому подчиняется – руководителю*

Это промежуточная позиция между секретарем и личным помощником. Секретарь-референт отвечает за документационное обеспечение, сопровождает руководителя на переговорах, ведет протоколирование встреч и совещаний, выполняет отдельные поручения руководителя.

Сейчас секретари-референты постепенно уходят с рынка – их функции выполняет помощник руководителя.

1. **Администратор**

*Кому необходим – компаниям, работающим в сфере услуг*

*Кому подчиняется – управляющему, руководителю, административному директору*

Администратор необходим компаниям, работающим в сфере услуг (. Администратор встречает гостей, проводит анкетирование, следит за порядком в переговорной, контролирует график приема/ посещений, принимает звонки. Его ключевая задача – обеспечить комфортное нахождение клиента в офисе.

Основные требования к кандидатам на данную позицию – приятный внешний вид, стрессоустойчивость, клиентоориентированность.

1. **Офис-менеджер**

*Кому необходим – средние компании со штатом персонала от 25 человек*

*Кому подчиняется – руководителю, административному директору*

Офис-менеджер отвечает за материально-техническое обеспечение работы офиса, ведет первичную документацию.

В российских компаниях офис-менеджер, как правило, выполняет и функции секретаря, в отличие от западных компаний, где обязанности четко подразделяются.

Основные требования к кандидатам на данную позицию – высшее образование, знание ПК, возраст от 23 до 35 лет, личные качества – коммуникабельность, доброжелательность, организационные навыки.

1. **Делопроизводитель**

*Кому необходим – государственные компании, компании с четко выстроенным документооборотом (по ГОСТ)*

*Кому подчиняется – заведующему канцелярией, административному директору, руководителю.*

Данная позиция сегодня встречается редко, в основном в полугосударственных компаниях, которые имеют штатное расписание, в соответствии с которым набирают административный персонал на данную позицию.

Делопроизводитель отвечает за документооборот, составляет письма, распоряжения и прочую деловую документацию, ведет архивы компании.

К данному специалисту предъявляются требования – высшее образование по специальности «документоведение», личные качества – внимательность, собранность, оперативность, грамотность.

Профессия делопроизводителя сегодня перерождается в модную позицию «заведующий канцелярией».

1. Ответьте письменно на вопросы:

* Почему кадровые агентства предлагают подобную классификацию секретарей?
* Кто из вышеперечисленных работников будет наиболее востребован и почему?
* В какой роли вы видите себя?

Задание №3

1. Проанализируйте карьеру успешных людей, ответьте на вопросы:

* Чья карьера вам запомнилась больше всего? Почему?
* Как этот человек достиг успеха?
* Кто ему в этом помог?
* Смогли бы вы стать таким помощником?

Самооценка:

Подумай, проанализируй свою самостоятельную работу:

1. Что было для тебя трудно?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Получилось ли ответить на все вопросы к текстам, на вопросы задания №3?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. На основании выполненной работы дай совет преподавателю или рекомендацию товарищу, как лучше выполнить предложенную работу, на что обратить внимание.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Поставь себе оценку за проделанную работу.