**Практичне заняття 2**

**Працевлаштування й адаптація до роботи секретаря-референта**

**План**

1. Професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості. Європейські вимоги до кваліфікації секретаря.
2. Працевлаштування й адаптація до роботи секретаря-референта. Працевлаштування на посаду секретаря-референта. Пошук роботи. Складання резюме. Значення рекомендацій. Проходження співбесіди. Оформлення трудових відносин. Адаптація до роботи секретаря-референта.
3. Корпоративна культура та традиції. Фірмовий стиль. Етапи адаптації. Ознайомлення з робочим місцем. Приймання-передавання справ та з’ясування діловодних функцій. Налагодження стосунків із керівником та колегами по роботі.
4. Службовий етикет. Службова субординація. Технічні прийоми налагодження контакту з людьми. Правила реагування на критику.

🖉**Основні терміни і поняття:** *професійні вимоги до секретаря-референта, резюме, рекомендації, співбесіди, корпоративна культура, фірмовий стиль, службовий етикет*

**Метою** практичного заняття єз’ясувати сутність професійних вимог до секретаря-референта, проаналізувати етапи влаштування на роботу, ознайомитися з питаннями корпоративної культури, службового етикету та субординації.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭У **першому питанні** насамперед варто наголосити **на професійних вимогах до секретаря-референта** (рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості), ознайомитися з європейськими вимогами до кваліфікації секретаря.

Опрацьовуючи посібник В. Варенка «Референтна діяльність» (с. 5-9), *зверніть увагу* на такі ділові якості **секретаря-референта**, як професійна майстерність, ініціативність, організованість, відповідальність, пунктуальність, поінформованість, дипломатичність, уміння зберігати службову таємницю, гарна пам’ять, відданість роботі.

Крім того*,* необхідно працювати над виробленням в собі таких особистих якостей, які необхідні секретарю-референту: інтелігентність, працьовитість, сумлінність, скромність, акуратність, доброзичливість, уміння швидко вслухатись в суть подій чи явищ, товариський характер і контактність, розумна обережність у прийнятті рішень, артистизм.

Зверніть увагу на те, щоб відповідати сучасним вимогам, секретар має володіти такими якостями: мати професійний імідж; добре володіти мовою й письмом; володіти гарною пам’яттю; добре орієнтуватися у часі; тримати в порядку документацію, швидко знаходити необхідні папери; уміти красиво оформляти звіти, вести ділове листування керівника; швидко освоювати розробки новітніх комп’ютерних програм для офісу; бути енергійним, проявляти ініціативу; швидко знаходити взаєморозуміння з колегами й клієнтами; підтримувати ефективну роботу офісу у відсутності шефа; контролювати фінанси офісу; бути обачним у конфіденційних, делікатних питаннях фірми.

Усі названі якості, необхідні секретарю, не даються людині в готовому виді. Потрібна повсякденна праця розуму й душі, наполеглива й відповідальна підготовка до роботи за обраною професією.

🕭У **другому питанні** вивчіть аспектипрацевлаштування й адаптації секретаря-референта до роботи (складання резюме, значення рекомендацій, специфіку співбесіди), ознайомлюємося з оформленням трудових відносин.

Зверніть увагу на те, що зараз вимоги до працевлаштування на посаду секретаря-референта й адаптація до роботи відбувається за принципом відповідності тих функціональних обов’язків, про які йдеться детально у попередньому модулі.

Працевлаштування на посаду секретаря-референта відбувається у відповідності з представленим резюме або CV, зразки яких подані у додатках до цього методичного посібника, завданням для здобувачів освіти буде – ознайомитися з ними і на їх основі скласти власне. Складання резюме здійснюється за стандартною схемою.

На сьогодні в усьому світі є важливим наявність рекомендацій від попереднього роботодавця. В разі ж першого влаштування на роботу значення буде мати наявність диплому та співбесіда, яка визначить профпридатність та особисті якості претендента на посаду. В разі успішного проходження співбесіди зазвичай пропонують випробувальний термін із подальшим вирішенням – підходить людина для цієї посади чи ні.

Оформлення трудових відносин відбувається за стандартною схемою, яку здійснюють працівники відділу кадрів. Адаптація до роботи секретаря-референта відбувається після його приступання до виконання обов’язків.

🕭У **третьому питанні** варто приділити увагу дефініціям «**корпоративна культура» та «фірмовий стиль».**

Зверніть увагу на те, що

**«Корпоративна культура** *–* це сукупність норм, цінностей, переконань, які визначають спосіб об’єднання груп та окремих особистостей в організацію для досягнення поставлених перед нею завдань».

Варто відзначити той факт що це також кодекс поведінки, ритуали, зовнішня символіка та інші ціннісні орієнтації. Все це становить основу для норм і форми поведінки, які поділяють і декларують засновники та авторитетні працівники організації. Це насамперед ключова ланка, яка формує єдність поглядів і дій всіх інших співробітників. Незадекларовані правила регулюють взаємини співробітників всіх ієрархічних рівнів організаційної структури, вплинути на цей кодекс поведінки як зовні так із середини досить складно.

**Фірмовий стиль** є сукупністю пов’язаних між собою графічних елементів, які використовуються для створення індивідуального іміджу компанії. **Він** є ключовим елементом для створення іміджу компанії або бренду, формує свою особистість і свідомість. Професійний брендинг фірми виділяється на ринку, привертає увагу потенційних клієнтів.

Фірмовий стиль складається з візуальних елементів. Чим ширше буде розглядатися уся система, тим більшим буде ступінь його впливу.

*Елементи фірмового стилю включають в себе:*

* логотип – оригінальний товарний знак;
* корпоративні кольори і типографіку – шрифти, розміри шрифтів;
* візуальний вигляд друкованих матеріалів (візитки, флаєри, банери);
* маркетинг і просування бренду;
* зовнішній вигляд продуктів і їх упаковки;
* сайт;
* дрес-код персоналу, дизайн приміщення в офісі компанії, виставкові стенди тощо.

Значення керівної ланки працівників полягає в потужних можливостях впливу як позитивного так і негативного на формування і реалізацію корпоративної культури нижчих рівнів. Процвітаючі фірми мають чіткий набір цінностей і керівних принципів, які визначають рівень корпоративної культури. Секретар, звичайно ж, є не просто рядовим «носієм» корпоративної культури організації, а й своєрідним «провідником», «зразком» цієї культури.

Хочеться наголосити що секретар-референт є медіатором поміж керівником і колективом, керівником і клієнтами, тому багато в чому питання корпоративної культури можуть регулюватися саме ним.

🕭У **четвертому питанні** варто приділити увагу поняттям «**службовий етикет», «службова субординація»** та звернути увагу на технічні прийоми налагодження контакту з людьми й правила реагування на критику.

При вивченні цього питання зверніть увагу на такі ***ключові моменти***:

1. У приймальні керівника буває багато відвідувачів і від знання і дотримання секретарем ділової етики залежить його імідж і організації в цілому. Дотримуючись ділового етикету, секретар одночасно є зразком і для відвідувачів, і для співробітників.
2. Секретар вітає доброзичливою посмішкою всіх, хто заходить у приймальню.
3. *Особливе правило* *:* секретар вітає свого керівника, керівників вищого рангу і почесних гостей вставанням із-за робочого столу, якщо бачить їх в цей день вперше.
4. Секретар має представити своєму керівнику всіх відвідувачів.
5. Секретар у будь-якій фірмі є провідником ідей і рішень керівника, посередником між керівником і співробітниками.
6. Взаємовідносини секретаря із співробітниками багато в чому залежать від особистості самого секретаря. Потрібно пам’ятати, що секретарю в будь-якому випадку необхідно виявляти такт і дипломатичність, не допускаючи зазнайства і байдужості в стосунках із співробітниками. Часто секретарю доводиться виступати від імені керівника. Тут *дуже важливо вміти ввічливо і чітко давати необхідні доручення, контролювати їх виконання, не перебільшуючи власну роль.*
7. На практиці секретарю нерідко доводиться згладжувати конфлікти, що виникли між керівниками і співробітниками. Тут багато що залежить від професійності і гнучкості поведінки секретаря в складних ситуаціях, *вміння володіти своїми емоціями. В зв’язку з тим, що в секретаря особливий статус – він знаходиться між колективом і керівником, він має дуже ретельно вибудовувати стосунки з колегами*. З одного боку до вас вони ставляться з підозрою, адже ви ближче до керівництва, а з другого – завжди хочуть мати вас в союзниках, щоб в разі чого ви могли сприяти в справах у разі необхідності. Важливо з перших днів не протиставити себе колективу, найти спільну мову з кожним співробітником, але ні в якому випадку не входити в які-небудь групи чи коаліції.
8. В будь-якому випадку необхідно триматись стійко, не брати участі в пересудах, різного роду інтригах. Не варто збирати плітки, а тим більше довіряти їм і розповсюджувати їх. Ухиляйтеся від будь-яких категоричних висловлювань про своїх і не своїх співробітників. Якщо конфлікт між співробітниками розгорається в приймальні, ні в якому випадку не приймайте чиюсь одну сторону, а намагайтеся загладити ситуацію.
9. На роботі краще всього до всіх співробітників звертатися на «ви», а до більш старших по віку і посаді – обов’язково по імені і по батькові.
10. Секретар – права рука керівника, і такий високий статус на фірмі інколи провокує «зіркову хворобу». Професійний секретар не може дозволити собі спілкуватися з колегами звисока. Навіть при самих довірливих і прекрасних стосунках з колегами не розслабляйтесь і в пориві відвертості не видавайте чужих секретів. Є маса хитромудрих прийомів, щоб отримати необхідну інформацію.

Зверніть увагу, що **основні поради** укладачів посібника «Етика ділового спілкування» для прийому відвідувачів зводяться до такого:

 1. Виявити інтерес до відвідувача, адже кожному приємно почувати, що він цікавий.

2. Починати розмову варто з того, що цікавить співрозмовника.

3. Розмовляючи, варто звертатись як можна частіше по імені і по батькові, адже відомо, що кожному приємно чути власне ім’я.

4. Будьте уважним слухачем.

5. Не перебивайте в розмові співбесідника.

6. Записуйте важливу інформацію.

7. Посміхайтесь людині (в багатьох країнах співробітники зобов’язані це робити).

8. Встановіть візуальний контакт (декілька секунд зазвичай достатньо для взаєморозуміння).

9. Слухаючи, інколи кивайте, оскільки це означає розуміння.

10. Не намагайтеся радити, поки вас про це не попросять.

11. Універсальний засіб прихилити до себе співрозмовника – хороший комплімент. Головне правило комплімента – він має бути щирим. Знайдіть в людині щось добре, в чому він за вас кращий.

12. Проявляйте емпатію, тобто здатність до відчуття емоційного стану іншої людини у формі співпереживання.

13. Дружнє доторкання до співбесідника є сильним засобом, але дозволяється застосовувати тільки до достатньо знайомої людини.

14. Робіть паузи в розмові (5-6 секунд), інакше вони стають обтяжливими.

15. Будьте пунктуальними, цим виявляєте повагу до партнерів.

Варто відзначити той факт, що питання службового етикету й службової субординації є чи ненайважливішими для комфортної роботи в будь-якій організації.

**❓ Питання для самоконтролю**

1. Якими є професійні вимоги до секретаря-референта? Чим європейські вимоги до кваліфікації секретаря відрізняються від вітчизняних?
2. Що треба знати під час працевлаштування й адаптації до роботи секретаря-референта?
3. Як правильно складати резюме?
4. Наскільки важливим є наявність рекомендацій?
5. Що таке корпоративна культура та традиції?
6. Що таке фірмовий стиль?
7. Які основні моменти службового етикету виділяють дослідники?

**✍Практичні завдання**

1. Порівняйте професійні вимоги до секретаря-референта: рівень освіти, професійні знання й навички, ділові й особисті якості в Україні та в одній з країн Європи чи світу (на вибір студента, складається список, щоб не було повторів). Поділіться у короткому повідомленні своїм досвідом, складіть порівняльну таблицю спільних і відмінних функціональних особливостей.

2. Підготуйте повідомлення на одну з тем («Корпоративна культура та традиції», «Фірмовий стиль», «Службовий етикет»).

**👓🗁Теми кейсів**

1. Розробіть і розіграйте на занятті невеличкі ситуації, в яких обігрується тема корпоративної культури та традиції, доцільність використання і дотримання фірмового стилю і службового етикету. Поясніть, які помилки допускають під час спілкування, запропонуйте поради з їх уникнення.
2. Розробіть мініпроєкти з технічних прийомів налагодження контактів із людьми.
3. Запропонуйте у вигляді плакатів або інших форм візуальної репрезентації (презентації, відеоролики, малюнки…) правила реагування на критику.

**🕮Список рекомендованої літератури:**

1. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Ін-т менеджменту та економіки, 2000. 270 с.
2. Варенко В. М. Референтна справа. Київ : Вид-во «Центр учб. літ-ри», 2016. 196 с.
3. Вербицька Т., Чіннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів : Оріяна Нова, 2001. 392 с.
4. Герчанівська П. Е. Культура управління. Київ : ІВЦ Політехніка, 2005. 152 с.
5. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура. *Секретарь-референт.* 2007. № 5. С. 79–81.
6. Миро Е. Планирование рабочего времени руководителя. *Секретарь-референт.* 2007. № 10. С. 42–45.
7. Піроженко О. Довідник секретаря керівника. Xарків : Фактор, 2003. 196 с.
8. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет. URL: http://pidruchniki.ws/14940511/etika\_ta\_estetika/mimika\_zhesti\_poza\_vazhlivi\_skladovi\_profesiyn ogo\_imidzhu\_dilovoyi\_lyudini.
9. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Харченко Л. П., Юрків Я. І. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.