**Практичне заняття 7**

**Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування та документаційного забезпечення управлінської діяльності. Діловий етикет і протокол у роботі секретаря-референта**

**План**

1. Функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності: функції адміністративні, організаційні, технічні та сервісні.
2. Діловий етикет і протокол у роботі секретаря-референта: мовленнєвий специфіка ділового спілкування секретаря
3. Культура телефонного спілкування. Вимоги до ведення бесіди.
4. Правила етикету споживання їжі. Сервірування столу. Поведінка на корпоративних святах.

**🖉Основні терміни і поняття:** діловий етикет, функції секретаря з бездокументного обслуговування управління (адміністративні, організаційні, технічні та сервісні), протокол у роботі секретаря-референта, вітання, представлення, звертання, культура телефонного спілкування

**Метою практичного заняття є** з’ясувати функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності, вивчити основні поняття ділового етикету і протоколу.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭У **першому питанні** насамперед треба звернути увагу на функції **секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності (функції адміністративні, організаційні, технічні та сервісні)**

До функцій секретаря з бездокументного обслуговувaння упрaвління нaлежать:

а) організовувати прийом відвідувачів, сприяти оперaтивності розгляду їхніх прохань і пропозицій;

б) телефонне обслуговування керівникa, зoкремa організовувати телефонні переговори керівникa, приймати й передавати інформацію за допомогою технічних засобів зв’язку (телефону, факсу тощо), своєчасно повідомляти керівника про отриману інформацію, зокрема й телефонограми;

в) здійснювати контакти з персoналом фірми та піклуватися про гoстей фірми;

г) забезпечувати робочий спокій керівника та створювати умови, що сприяють ефективній роботі керівника; виконувати особисті доручення керівника;

д) організовувати засідання та наради, які проводить керівник, і брати в них участь (зокрема збирати необхідну інформацію, повідомляти учасників про час і місце проведення, порядок денний, їх реєструвати, вести й оформлювати протокол відповідного заходу тощо);

е) контролювати справність й правильну експлуатацію оргтехніки.

Цікавим є той факт, що за підрахунками спеціалістів, ***на роботи з бездокументного обслуговування секретар витрачає 55-60 % робочого часу, тобто більшу частину своєї роботи!***

🕭**Другим питанням** вивчаємо специфіку ділового етикету і протоколу у роботі секретаря-референта, зосереджуємося на мовленнєвій специфіці ділового спілкування секретаря.

*Вивчаючи це питання, зверніть увагу на такі основні моменти:*

**Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами.** Якщо керівник організації або її менеджер домовляються про зустріч із клієнтом, важливо пам’ятати, що вона може перерости у подальшу спільну діяльність не тільки через взаємний економічний інтерес, а й завдяки враженню, яке вони справлять на співрозмовника. Це враження формують репутація, манери та дотримання загальноприйнятих правил етикету:

* + призначаючи зустріч, треба чітко домовитись про дату та час, повідомити клієнта, як краще до вас дістатися;
  + референт має знати про цю зустріч, знати ім’я клієнта для того, щоб зустріти його, а в разі потреби – замовити перепустку;
  + варто облаштувати місце, де клієнт зможе роздягтися, там обов’язково має бути дзеркало (якщо зовнішній вигляд у порядку, клієнт почуватиметься вільніше);
  + бесіду треба розпочати точно в призначений час;
  + побачивши клієнта, варто підвестися, потиснути йому руку, запропонувати зручне місце;
  + треба мати перед собою інформацію про посаду, ім’я та по батькові клієнта (його візитку). Такою ж інформацією варто забезпечити клієнта;
  + обов’язково заздалегідь треба знати тему зустрічі;
  + годинник у кабінеті має бути розташований так, щоб його добре бачили як господар, так і клієнт. Це дасть змогу берегти час;
  + менше говоріть самі, більше слухайте співрозмовника (у пропорції 40 : 60). Це дасть змогу краще його зрозуміти;
  + якщо ви прийняли пропозицію клієнта, потрібно йому про це сказати і домовитися про те, як надалі розвиватимуться ваші ділові відносини;
  + якщо ви вагаєтесь одразу прийняти рішення щодо пропозиції клієнта, варто йому сказати, що вам потрібен для цього деякий час. Треба домовитися, коли і в якій формі буде дано остаточну відповідь;
  + якщо пропозиція клієнта вас не влаштовує, одразу йому про це скажіть. Це зекономить його і ваш час у майбутньому;
  + прощаючись з клієнтом, треба дотримуватись загальноприйнятих правил етикету: встати з-за столу, подати руку, провести до виходу, сказати йому добрі слова, побажати успіхів у справах і висловити надію на майбутнє співробітництво.

🕭У **третьому питанні** варто приділити увагу питанню **культури телефонного спілкування** та основним вимогам щодо ведення бесіди.

Для успішного засвоєння матеріалу щодо етикету ведення телефонних розмов, варто враховувати ***психологічні аспекти*** інформаційного процесу в частині зворотного зв’язку:

**1.**Утилітарний ефект – передається інформація необхідна працівнику для виконання завдання. Тут недоречні питання абстрактного характеру, а лише конкретизація: що, де, коли і для чого.

**2.**Престижний: інформація повинна прямо або опосередковано підтримувати цінності працівника, уникайте навішування «ярликів»

**3.**Підсилення позиції: працівник краще справиться із завданням якщо отримає підтримку в складних питаннях.

**4.**Пізнавальний: передача відомої інформації дратує співрозмовника. Ефект досяг через отримання нової інформації шляхом:

* використання соціально психологічних методів;
* вивчення мотивів здатних стимулювати даного працівника;
* підвищена увага до самопочуття людини.

**5.** Емоційний: пов’язаний з процесом естетичного збагачення і емоційного розвантаження учасників переговорів. Це потребує від спікера індивідуального підходу до учасника розмови, а саме визнати правоту тези співрозмовника і своєчасність його суджень, бути безкорисним, але не упередженим.

Зверніть увагу на те, що основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Хочеться наголосити на тому, що ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Варто відзначити той факт що, тут вам допоможе правильне використання методів переконання. Це можна зробити за допомогою інформації, голосу. Потрібно тільки звертати увагу на ці «дрібниці» під час телефонної розмови.

Самому ж потрібно говорити рівно, стримано, стримувати свої емоції, старатися не перебивати співрозмовника. Якщо ваш співрозмовник проявляє схильність до суперечок, виказує несправедливі звинувачення, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим самим, частково признайте його правоту, намагайтесь зрозуміти мотиви його поведінки. Намагайтесь коротко і ясно викладати свої аргументи. В телефонній розмові краще не використовувати професійних виразів, які можуть бути незрозумілі співрозмовнику.

🕭Під час відповіді на **четверте питання** студенти мають знати питання етикету споживання їжі, базові вимоги щодо сервірування столу й орієнтуватися, як себе поводити на корпоративних святах.

У культурі споживання їжі головну роль відіграє етикет. Це встановлені норми поведінки і правила ввічливості у будь-якому товаристві, і особливо за столом.

Зверніть увагу на загальноприйняті світові норми етикету під час підготовки, але не забувайте, що у кожному конкретному випадку вони можуть бути дещо видозмінені (в залежності від присутніх людей, їх традицій, особливо, якщо ви приймаєте іноземців).

Для прикладу подамо найтиповіші, решту – варто ознайомитися за підручником Н. Тимошенко «Корпоративна культура : діловий етикет» та за іншими запропонованим наприкінці вказівок до теми рекомендованими джерелами, чи дібрати літературу на власний розсуд.

1) Перед тим, як сісти за стіл, треба вимити руки. За столом сидіти прямо, не розставляючи широко лікті, не рекомендується класти їх на стіл.

2) Виделку і ніж варто правильно тримати в руках. Виделку утримують у лівій, а ніж – у правій руці.

3) Не можна сідати дуже близько або дуже далеко від стола, а також розвалюватись і гойдатися на стільці. За столом не наспівують і не насвистують. Під час їжі не читають, не граються столовими приборами, серветкою, бахромою скатерки, будь-чим іншим, що розміщене на столі.

4) Не можна їсти з ножа, а також накладати ним їжу на виделку. Не прийнято різати ножем рибу, котлети, варені овочі, голубці, яєчню. Ці страви вживають, відокремлюючи невеликі шматочки виделкою, яку тримають у правій руці.

5) Під час їжі не можна плямкати, сьорбати, голосно жувати. Треба їсти не дуже швидко, добре пережовуючи їжу, при закритому роті.

6) Не можна брати їжу із загальних страв столовим прибором.

7) Хліб треба брати для себе з хлібниці рукою, а не виделкою. Не можна кусати хліб від цілої скибки, треба ламати її невеликими шматочками.

8) Птицю їдять за допомогою виделки та ножа. Проте, коли на кісточці залишаються невеликі шматочки м’яса, їх можна доїдати без допомоги ножа і виделки, тримаючи кісточку руками.

9) Після вживання їжі ложку, виделку, ніж, інші прибори, якими користувалися, треба класти не на стіл, а на свою тарілку.

10) Коли п’ють чай, какао або каву, чайну ложечку кладуть на блюдечко.

11) Розмішуючи напої у чашці, не треба стукати ложечкою по чашці.

**❓ Питання для самоконтролю**

1. Якими є функції секретаря-референта з бездокументного обслуговування управлінської діяльності?
2. Поясніть поняття діловий етикет і протокол у роботі секретаря-референта.
3. У чому полягає культура телефонного спілкування?
4. Якими є вимоги до ведення бесіди?
5. Назвіть основні правила етикету споживання їжі.
6. Яких принципів сервірування столу варто дотримуватися під час ділових банкетів?
7. Якою має бути поведінка на корпоративних святах?

**✍Практичні завдання**

1. Підготуйте невеликий спіч і супровідний візуальний матеріал на тему «Діловий етикет і протокол у роботі секретаря-референта»
2. На основі проєктної роботи у мікрогрупах (2-3 студентів) про демонструйте культуру телефонного спілкування. Сформулюйте основні вимоги до ведення бесіди. Результати репрезентуйте у вигляді презентацій або розігрування ситуативних діалогів.
3. Продемонструйте правила етикету сервірування столу та споживання їжі шляхом презентацій чи запишіть відеоролики.

**👓🗁Теми кейсів**

Підготуйте невеликі реферати (або мініпрезентації, відеоролики для соцмереж чи візуальні сценки) на одну із запропонованих тем:

* *«Естетика в сервіруванні стола»;*
* *«Оформлення столу квітами»;*
* *«Декорування столу додатковими предметами»;*
* *«Правила користування столовими приборами»;*
* *«Послідовність подачі блюд»;*
* *«Поєднання блюд та напоїв»;*
* *«Правила поведінки за столом».*

**🕮Список рекомендованої літератури:**

1. Беспянська Г. В. Діловодство. Київ : Університет «Україна», 2005. Ч. 2. 418 с.
2. Блощинська В. А. Сучасне діловодство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Ін-т менеджменту та економіки, 2000. 270 с.
3. Вербицька Т., Чіннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів : Оріяна Нова, 2001. 392 с.
4. Гладіліна Г. Г., Сеніна В. К. Питання мовленнєвої культури та стилістики. К., 1997.
5. Демещенко В. Корпоративный этикет и личная культура. *Секретарь-референт.* 2017. № 5. С. 79–81.
6. Демещенко В. Культура делового общения : собрания, совещания, конференции. *Секретарь-референт*. 2007. № 2. С. 62–64.
7. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя). *Секретарь-референт*. 2007. № 8. С. 70–72.
8. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Наука, 2000. 324 с.
9. Кушнаренко Н. М., Удалова В. К. Наукова обробка документів : підручник. Київ : Знання, 2004. 331 с.
10. 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.
11. 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.
12. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.
13. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера. Київ : Знання, 2005. 442 с.
14. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. Київ : Лібра, 2003. 416 с.