**Введение**

**1. ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА**

Техническими средствами, которыми чаще всего пользуется секре­тарь, являются: персональный компьютер, телефон, телефакс, принтер, факс-модем, машина для уничтожения бумаг и копировальный аппарат. Секретарь должен знать, уметь и максимально использовать имеющиеся средства для повышения оперативности и эффективности своего труда.

**1.1. Компьютер**

Компьютер стал незаменимым в практике секретаря и по праву за­нимает место "номер один" на его рабочем столе. Секретарю он помога­ет выполнять широкий круг задач:

1. составление и редактирование документов;
2. регистрация и контроль исполнения документов;
3. хранение и поиск документов, другой полезной информации;
4. прием и передача документов по каналам связи;
5. архивное хранение документов;
6. организация своего рабочего времени и времени руководителя и др.

Современные компьютеры отличаются по архитектуре и производи­тельности.

Основу архитектуры компьютера составляют: системный блок, дис­плей и клавиатура.

Главным элементом **системного блока** является процессор. Рынок за­воевали следующие виды процессоров: Intel Pentium, Intel Pentium Pro, Pentium II, Pentium III, AMD K6-3, AMD Athlon. Номер процессора определяет марку компьютера. Чем выше номер, тем выше возможно­сти компьютера. Марка компьютера на рабочем столе секретаря являет­ся показателем уровня технической оснащенности фирмы.

**Дисплей** (монитор) предназначен для отображения на экране ин­формации, необходимой для пользователя, о происходящих в компью­тере процессах.

**Клавиатура** предназначена для ввода информации. На клавиатуре на­ходятся клавиши четырех видов:

1. алфавитно-цифровые;
2. функциональные;
3. со стрелками;
4. управляющие.

В правой части клавиатуры расположены клавиши, которые могут выполнять две функции: клавиатуры калькулятора и управления курсо­ром на экране.

Алфавитная клавиша может воспроизводить либо букву русского ал­фавита, либо латинского. Для переключения используются программы

драйверы клавиатуры. Переключение осуществляется нажатием опреде­ленного сочетания клавиш, соответствующего используемому драйверу. Дополнительно к компьютеру могут быть подключены мышь, прин­тер, модем, факс-модем, сканер, стример, устройство архивации дан­ных, другие устройства и приспособления, позволяющие расширять возможности компьютера (увеличивать быстродействие или память, модернизировать ввод/вывод информации и т. п.).

**Мышь** представляет собой манипулятор для ввода информации в компьютер. В основном используются мыши с двумя или тремя клави­шами. Одну из лучших моделей мыши предлагает фирма Microsoft. Для работы с мышью необходим специальный коврик для предотвращения ее проскальзывания за счет надежного сцепления шарика мыши с по­верхностью коврика.

**Принтер** предназначен для вывода информации из памяти компью­тера на бумажный носитель. Чаще используются струйные и лазерные принтеры. Наилучшее качество печати обеспечивают лазерные принте­ры. В них для печати используется принцип ксерографии: изображение переносится на бумагу со специального барабана, к которому электри­чески притягиваются частички краски. Печатающий барабан электризу­ется с помощью лазера по командам из компьютера. Принтеры могут осуществлять черно-белую или цветную печать. Они способны печатать как на обычной бумаге, так и на прозрачных пленках, конвертах, от­крытках.. Надежными, с высоким быстродействием и хорошим качест­вом печати являются лазерные принтеры фирмы Hewlett-Packard.

**Факс-модем** используется для осуществления передачи электронных документов, хранящихся в памяти компьютера (введенных с клавиату­ры, либо сканированных с бумажного носителя, либо полученных по электронной почте). Конструктивно факсмодем может быть выполнен

в виде платы, устанавливаемой внутри компьютера, или в виде внеш­него устройства, подключаемого к компьютеру через последовательный порт. В настоящее время широкое применение получили факс-модемы Zyxel и Motorola, которые обеспечивают скорость, качество прие­ма/передачи сообщений, а также другие возможности, достаточные для полноценной работы в сети Интернет.

**Сканер** осуществляет ввод информации с бумажного носителя в па­мять компьютера. В секретарской практике используются сканеры двух типов: протяжные для сканирования отдельных листов и планшетные для сканирования книг и других сброшюрованных или переплетенных документов.

**Стример** - устройство резервного копирования, предназначен для со­хранности информации на жестком диске посредством записи ее на кассеты с магнитной лентой (емкость более 60 Мб).

**Устройство архивации** осуществляет хранение большого объема ин­формации и доступ к ней с большой пропускной способностью. Устройство подключается к компьютеру через порт. Запись информации производится на магнитооптические диски МО, Zip Drive (100 Мб), Jazz Drive (1 Гб). В локальной сети одно устройство архивации может об­служивать все компьютеры.

Возможности компьютера определяют:

- тип и тактовая частота процессора;

- объем оперативной памяти и жесткого диска;

- характеристики материнской платы;

- характеристики видеокарты;

- наличие CD-ROM и звуковой платы;

- возможность подключения дополнительных устройств;

- возможность энергосбережения.

Компьютер секретаря-референта должен иметь достаточные возмож­ности для работы с редакторами текстов, электронными таблицами, базами данных и с Интернетом, желательно использовать операцион­ную систему Windows 98 и пакет Microsoft Office 97 или 2000. Для этих целей потребуется процессор Pentium® III 500 МГц или Celeron 466 МГц с оперативной памятью 64 Мб, объемом жесткого диска 6-10 Гб, графическим акселератором объемом памяти 4 Мб, 17 дюймовым мони­тором с шагом маски не более 0,26 мм и разрешением 1024x768 пиксе­лей при частоте кадров не менее 85 Гц1. Необходимы CD-ROM, модем с поддержкой стандарта V.90 и K56flex и сетевая карта 10/100 Ethernet, мышь с поддержкой технологии IntelliMouse. Для создания качествен­ных документов должен быть лазерный принтер HP LJ 1100. Такая кон­фигурация компьютера, ориентировочной стоимостью 2000S, отвечает современным требованиям офисной практики.

На рынке компьютеров и компьютерных компонентов происходит

непрерывный процесс обновления элементной базы и программного обеспечения, что приводит к быстрому моральному устареванию даже самого, казалось бы, современного на данный момент оборудования.

**1.2. Компьютерная сеть. Электронная почта. Интернет**

**Компьютерная сеть** создается для эффективного использования не­скольких компьютеров, выполняющих обработку однотипной докумен­тации. Компьютеры соединяются в сеть с помощью кабеля (телефон­ного, коаксиального) или с помощью существующей телефонной сети. В некоторых сетях кабели не используются: компьютеры общаются с помощью радиосигналов и световых волн.

Компьютерная сеть позволяет использовать общие ресурсы, вклю­ченные в состав сети: программы, базы данных, периферийные устройства (дисковые устройства большой емкости, сканеры, принтеры и т. д.). В сети один компьютер большой производительности выполняет роль файлового сервера, управляющего передачей данных и разделени­ем периферийных устройств. Остальные компьютеры являются рабочи­ми местами компьютерной сети. Сервер осуществляет сбор и передачу информации в центральную базу данных, охватывающую не только управленческую, но и кадровую, бухгалтерскую документацию. Это по­зволит руководителю предприятия обращаться к документам секретаря-референта, бухгалтера и специалистов предприятия, выводить их на эк­ран, проводить обработку документов, сводок, таблиц, обмениваться документами и сообщениями с сотрудниками предприятия и с партне­рами-контрагентами (при наличии в компьютерной сети специальных устройств - модемов или факс-модемов).

Организации, расположенные в одном здании, устанавливают ло­кальную компьютерную сеть (LAN). Когда сеть распространяется за пределы офиса, она называется глобальной компьютерной сетью (WAN).

Обмен электронными документами осуществляется при помощи **электронной почты.** Электронной почтой называют пересылку сообще­ний с компьютера на компьютер на электронный адрес, включенный в компьютерную сеть. Доступ в компьютерную сеть обеспечивает связка компьютер - модем - телефонная сеть - модем - компьютер. Адрес элек­тронной почты должен иметь пометку E-mail. По такому адресу можно направить сообщение с компьютера одному или нескольким абонентам (адресатам) одновременно

Электронная почта предоставляет пользователям следующие воз­можности:

1. отправлять документы адресатам, входящим в автоматизированную
информационную систему;
2. получать подтверждения доставки документов по назначению;
3. выводить на экран дисплея полученные документы;
4. изменять и редактировать документы, хранить их в памяти ПК и пересылать другому лицу;
5. распечатывать полученные документы в необходимом количестве экземпляров;
6. отправлять документы одному пользователю или группе пользовате­лей системы по списку;
7. расставлять приоритеты, чтобы начинать работу с наиболее важной полученной корреспонденцией;
8. составлять и "прикреплять" к документам резолюции, другие слу­жебные пометки о необходимости тех или иных действий и сроках

исполнения.

Сообщение, письмо или заказанная информация могут быть поло­жены в ваш электронный почтовый ящик. Посмотреть пришедшую вам корреспонденцию можно, сидя в офисе за своим компьютером, из сво­ей квартиры с помощью домашнего компьютера, из любого другого места или другого компьютера с модемом через телефонную сеть. Инте­ресующую информацию можно оставить в памяти компьютера, перене­сти на дискету или CD, распечатать при необходимости на принтере. Электронная почта - один из самых оперативных и относительно деше­вых видов связи.

**Интернет** - глобальная сеть бесчисленного множества разнообразных сетей, которая охватывает всю нашу планету. По данным исследова­тельской корпорации IDC, услугами Интернет пользуются около 90 млн. человек в мире и число пользователей постоянно растет. Персо­нальный компьютер, локальная и глобальная компьютерные сети могут быть частью сети Интернет.

Суть создания такой сети - быстрый поиск и получение необходи­мой информации, а также распространение сведений о себе практиче­ски в мировом масштабе.

Сеть состоит из огромного количества серверов, подключенных к се­ти, то есть компьютеров, на которых хранится и предоставляется поль­зователям информация. Информация хранится в виде графических до­кументов, так называемых "интернетовских страничек" (Web-site). Ин­тернет-сервер может открыть любая фирма или частное лицо, расположив информацию о себе и своей деятельности. Этот сервер имеет свое конкретное имя, например, сервер компании Microsoft -www.microsoft.com. Пользователь Интернет может "путешествовать" от одного сервера к другому или с одной Web-странички к другой.

подключение к Интернет обеспечивают фирмы-провайдеры. Можно пользоваться базовыми услугами Интернет, такими как электронная почта, работа с World Wide Web (WWW) и Gopher, а также вести перего­воры по сетевой телефонной связи.

**Электронная почта Интернет** - это самая популярная и часто исполь­зуемая услуга Интернет. Каждый пользователь сети Интернет получает при регистрации свой почтовый адрес. Электронная почта используется для ведения деловой переписки; для передачи сообщений; для ведения дискуссий с одним человеком или с небольшой группой людей по раз­личным темам (можно подписаться на любую группу новостей Usenet).

Миллионы пользователей сети Интернет из всех возможностей Ин­тернет чаще всего используют только электронную почту.

WWW - Всемирная информационная сеть, которая позволяет нахо­дить любую информацию на различных серверах и использовать гипер­текстовые документы, имеющие ссылки на другие связанные с ним документы.

**Gopher** - служба сети Интернет, основанная на использовании меню, позволяющая осуществлять поиск информации по заголовку.

Для ориентирования в WWW- или Gopher-пространстве по той или иной теме создается и поддерживается виртуальная библиотека. Каждая страница такой библиотеки содержит электронный адрес составителя раздела библиотеки, который досконально знает, что и как можно най­ти по конкретной теме.

Программы, обеспечивающие **переговоры через Интернет,** дают воз­можность пользователю Интернет-телефона позвонить не только по конкретному номеру, но и соединиться через виртуальный сервер со случайными абонентами, а также передать собеседнику визуальную ин­формацию.

**1.3. Телефон. Радиотелефон. Пейджер. Сотовая связь**

**Современный телефон** не зря называют компьютеризированным. Многофункциональный телефон может обладать многими полезными для работы секретаря функциями, которые нужно учитывать при выбо­ре телефона для вашей фирмы, например:

1. автоматически дозвонится по нужному номеру;
2. автоматически наберет номер, имеющийся в памяти;
3. упростит и ускорит дозванивание до абонента в другом городе;
4. автоматически дозвонится до абонента в указанное вами время;
5. попросит абонента перезвонить по указанному вами номеру;
6. запишет информацию, переданную абонентом на автоответчик;
7. запомнит время и дату звонка;
8. покажет продолжительность разговора;
9. содержит в памяти необходимые вам номера телефонов (в записнойкнижке);
10. покажет вам день недели, число, месяц, год и точное время;
11. 8 будильников напомнят о необходимости позвонить по указанному телефону и сами произведут набор номера;
12. обеспечит конфиденциальность при снятой трубке телефона, если секретарю понадобилось отойти на время;
13. встроенный громкоговоритель позволит вести разговор при поло­женной трубке.

В настоящее время многие фирмы перешли на **радиотелефоны.** В этих телефонах сигнал на пути от АТС до абонента проходит некото­рое расстояние не по проводам, а по радио. Поэтому расстояние, на котором возможна связь, зависит от множества факторов, влияющих на распространение радиоволн, таких как расположение передающего или принимающего устройства на местности (во впадине или на холме, внутри железобетонного здания или среди многих зданий, мешающих прохождению радиоволн). Связь ухудшается, если радиотелефон оказывается рядом с высоковольтной линией, во время грозы и даже во время сильного дождя или снегопада.

Радиотелефон - не такая уж новинка. Он появился еще в пятидеся­тые годы, но широкого распространения тогда не получил из-за боль-щлх габаритов и веса.

Радиотелефон - это телефонный аппарат, совмещенный с радио­станцией, который соединяется с телефонной станцией не по прово­дам, а по радиоканалу. Дальность действия радиотелефона определяется в основном мощностью встроенного в него передатчика, размерами и расположением его антенны, а также антенны центрального узла. Обычно эта дальность составляет 60 - 100 км, то есть покрывает боль­шой город с пригородами. Все радиотелефоны в этой зоне используют сравнительно небольшое (не свыше нескольких сотен) число каналов (рабочих частот), по одному разговору на каждом канале. Поскольку лишь немногие абоненты используют телефон почти непрерывно, число телефонов может превышать число доступных каналов в пять - десять раз и составлять несколько тысяч.

Радиотелефоны удобно устанавливать на автомобилях.

Оплата за разговоры по радиотелефону, чаще всего, взимается поми­нутно. Иногда в абонентскую плату включается стоимость определен­ного отрезка времени, например, 30 минут ежесуточно. В этом случае вы дополнительно оплачиваете только то время, на которое превысили текущий лимит.

Для оперативной передачи сообщений может использоваться также пейджер.

**Пейджер** - это малогабаритный цифровой приемник информации с экраном для вывода принятых сообщений. Сообщение, адресованное пейджеру, он принимает в память и звуковым сигналом информирует об этом владельца. Можно просмотреть сообщение на экране сразу или сделать это позже. Если вы приобрели двуязычный пейджер компании Multi Page с русским и латинским алфавитами, необходимо знать, что кроме услуг (информации о курсе валют, погоде, пробках на дорогах) абонент получает возможность передать сообщения не только на рус­ском, но и на английском языках. Переданное сообщение на русском языке ваш иностранный партнер тут же получает на английском, так как операторами компании работают синхронные переводчики. В памяти пейджера может храниться несколько сообщений, так что ес­ли вы не сможете прочитать сообщение сразу же, оно не будет затерто вновь поступившим. Зона действия пейджинговой связи - до 100 км. Можно также использовать пейджинговую связь для междугородных сообщений (роуминг). Для передачи информации на пейджер в этом случае необходимо набрать междугородный номер. Некоторые пей-джинговые компании предлагают другой вариант междугородной связи:

раутинг. В этом случае телефонный номер фирмы остается московским, а оператор сам посылает информацию в другой город.

Кроме того, пейджинговая связь позволяет отсылать сообщения не­посредственно с компьютера, не прибегая к помощи оператора, тем самым обеспечивая конфиденциальность коммерческой информации.

Одной из лучших компаний, обеспечивающих качественную и на­дежную связь на большое расстояние, является Moscom Paging

Основное отличие **сотового радиотелефона** от обычного в том, что территория, обслуживаемая сотовой радиосвязью, разбивается на много небольших зон радиусом в несколько сотен метров до нескольких ки­лометров, каждая из которых обслуживается своим передатчиком. Эти зоны на плане города и пригорода напоминают рисунок пчелиных сот, от чего и произошло название этого вида связи. Поскольку, по сравне­нию с обычным радиотелефоном, связь устанавливается на значительно меньшее расстояние, передатчик сотового телефона может иметь гораз­до меньшую мощность, а следовательно, и габариты. Сотовый радиоте­лефон обычно выполнен в виде телефонной трубки. Сотовая радиоте­лефонная сеть обеспечивает надежную связь, конфиденциальность, вы­ход на городскую телефонную сеть, на междугородные и международ­ные линии связи, большую зону обслуживания не только в городе, но и за его пределами (в загородных домах, в санатории, отдаленном про­мышленном объекте), куда прокладка кабеля экономически нецелесо­образна.

Уже в ближайшем будущем планируется внедрение новой системы связи, передающей не только звуковую информацию, но и цифровую, электронную Таким образом можно соединить компьютеры абонентов в единую информационную систему не с помощью кабеля, а посредст­вом радиоволн.

**1.4. Факс**

В настоящее время, с учетом требований оперативности в бизнесе, все чаще используется **факсимильная связь** Если вы не в состоянии вы­слать контракт немедленно, заказчик может найти другого исполнителя Если вы не можете продемонстрировать новый эскиз сразу после его разработки или срочно переслать прайс-лист, вы рискуете потерять клиента Неоспоримыми преимуществами факса являются оператив­ность и простота в эксплуатации. Факсимильный аппарат — это, по су­ти, копировальный аппарат, который предоставляет возможность копи­ровать любой документ на расстоянии, задействуя обычные телефонные каналы.

Недорогие и потому самые распространенные модели телефаксов

используют рулонную термобумагу. Сигналы, поступившие на приемник факса по телефонной линии, несут информацию о передаваемом документе. После обработки сигнала формируется копия документа и

посредством точечного нагрева специальной термочувствительной бу­маги происходит распечатка полученного документа. Так как термобу­мага выпускается в рулонах, то и распечатанный документ скручивает­ся что делает работу с ним не совсем удобной. Такой документ необхо­димо оберегать от солнца, нагревательных приборов, так как от нагрева термобумага темнеет. Контрастность и читаемость такой бумаги ухудша­ется и при длительном хранении. Во многих современных моделях фак­сов используется более плотная "супертермобумага", которая меньше скручивается, выдерживает более сильный нагрев и позволяет получить более яркую копию

После передачи факсимильного сообщения многие факсы передают автоматический отчет-подтверждение о том, что сообщение передано и получено по назначению Кроме того, всегда можно распечатать пол­ный отчет о полученных и переданных сообщениях

Многие телефаксы, особенно сложные и дорогие модели, обеспечи­вают множество дополнительных функций, таких как:

1. вывод документа на обычную бумагу,
2. режим коррекции ошибок (факс запрашивает повторную передачу строки, в которой обнаружена ошибка),
3. отложенная передача, которая позволяет, подготовив документ к передаче, отправить его в заданное время, например, ночью, когда тарифы на междугородные переговоры значительно ниже,
4. память на несколько десятков страниц, в которую принимаются факсы, если бумага вынута или закончилась, с последующей распе­чаткой, в эту же память можно загрузить документы для последую­щей их передачи в указанное вами время или рассылки нескольким адресатам,
5. отклонение ненужных вызовов - игнорирование вызовов, сделанных с телефонов, не содержащихся в памяти быстрого набора

В качестве примера такого "супертелефакса" можно привести по­следние модели фирмы "XEROX" Эти аппараты с лазерным печатаю­щим устройством, использующим обычную бумагу, имеют все описан­ные выше возможности, а также множество других Память вмещает 35 страниц с возможностью расширения до 180 Лоток на 250 листов прак­тически исключает возможность израсходования всей бумаги даже при большом объеме поступивших факсов Кроме того, можно заложить в память для отложенной рассылки до восьми различных документов, каждый со своим списком рассылки

При передаче конфиденциальных документов по факсу на вашем и принимающем аппарате должны быть идентификационные коды для предотвращения несанкционированного доступа и получения секретной информации Если коды передающего и принимающего аппаратов не совпадают, передача не состоится. В факсах используется также функ-ция опроса (Polling), которая позволяет вызвать передачу сообщения с другого аппарата путем простого звонка ему. Функция защищенного опроса обеспечит конфиденциальность при приеме документов: чтобы получить документ с другого аппарата, требуется знание его кода.

Заслуживает внимания многофункциональное устройство "MEDLEY", состоящее из цветного принтера, сканера и факсимильного аппарата. Такой факс/сканер/принтер сконструирован для подключения! к персональному компьютеру, с тем чтобы весь набор офисных проце­дур (сканирование, печать, копирование, хранение в памяти ПК и пе­редачу документов) осуществлять с помощью одного устройства. Инте­ресными для пользователя могут быть мопиры (mopier) HP OfficeJet 590, сочетающие возможности передачи факсимильных сообщений, копиро­вания документов, их сканирования с возможностями цветного струй­ного принтера

**1.5. Копировальные устройства**

Для копирования документов чаще всего применяются аппараты фирмы **"XEROX",** хорошо зарекомендовавшие себя, поэтому большин­ство копировальных средств обычно называют ксероксами

Работа на ксероксе не вызывает особых затруднений Если аппарат не включен, включите его и дайте время на его прогрев В зависимости от марки аппарата оно может быть от 20 секунд до 1 - 2 минут. Затем необходимо:

- поднять крышку, положить оригинал копируемого документа лицевой стороной на стекло. Оригинал формата А4 кладется, как прави­ло, в левый верхний угол стекла,

- проверить размер копии. Если копия нужна без уменьшения или увеличения, размер устанавливается 1.1 или 100%;

1. убедитесь, что в аппарате есть бумага для копий;
2. нажмите зеленую кнопку <|>,
3. возьмите готовую копию с выходного лотка и не забудьте взять оригинал.

Копирование можно прервать в любой момент нажатием красной кнопки "СТОП".

Почти все ксероксы позволяют изготовить копию увеличенного или уменьшенного размера. Увеличение и уменьшение задается двумя спо­собами: выбором одной из фиксированных величин увеличения (уменьшения), например, А5->А4 или А4->АЗ, или непосредственным заданием величины масштабирования в процентах.

Чтобы использовать один из фиксированных коэффициентов мас­штабирования, выберите его, нажимая кнопку, расположенную под ря­дом этих коэффициентов. Можно задать нужную вам степень увеличе­ния/уменьшения и нажатиями кнопок "вниз" и "вверх", расположенных под индикатором масштабирования. При изготовлении увеличенных (или уменьшенных) копий оригинал и лист бумаги, подаваемые в аппарат, обязательно должны быть ориен­тированы одинаково. Если вы хотите на листе формата А4 сделать ко­пию с листа формата A3, вы должны использовать обходной лоток и расположить лист для копии горизонтально.

Все шире используются ксероксы, которые могут делать цветные ко­пии. Недостатком таких копиров является не всегда удовлетворительное совмещение цветных изображений.

В сфере малого бизнеса используются портативные копировальные аппараты фирмы "CANON", которые отличаются высоким качеством и надежностью.

Копиры Canon FC 210 и FC 230 достаточно легкие (вес - 7, 6 кг) и очень компактные аппараты, имеющие специальную ручку для пере­носки. Они не требуют предварительного нагрева и имеют автоматиче­ское отключение. Скорость работы - 4 копии в минуту. Оригиналами могут быть листы, книги, альбомы формата не более А4. Копии выпол­няются на бумаге плотностью до 128 г/м2, кальке, почтовой открытке, пленке для диапроекторов, предназначенной для презентации.

Аппарат FC 230 имеет не только ручную, но и автоматическую пода­чу бумаги из стопки до 50 листов, а также автоматическое управление насыщенностью копий.

Более мощные копиры модели FC 770 работают со скоростью 12 копий в минуту. Автоматическая подача бумага производится из стопки до 250 листов. Возможно увеличение и уменьшение копии от 70% до 141%.

**1.6. Устройство для уничтожения бумаг**

Важное место в комплексе мероприятий по защите финансовой, коммерческой и иной информации, содержащей конфиденциальные сведения, занимает проблема уничтожения всевозможных носителей информации: бумажных документов, копировальной бумаги, картрид­жей от пишущих машин и принтеров и т. д., при утилизации которых требуется тщательное измельчение. Для этого используются специаль­ные устройства для уничтожения бумаг - шредеры.

Шредеры фирмы "ЕВА" сочетают современный подход к утилизации носителей и обеспечивают сохранение конфиденциальности информа­ции Такие устройства, как PERSONAL 1022 S, DINO, CENTRAL 8061 SP, SPECIAL 4032 С, TEAM 3139 С могут перерабатывать бумагу шири­ной от 220 мм до 610 мм с разовой загрузкой от 8 до 350 листов в зави­симости от выбранной модели При этом степень измельчения носите­лей информации (ширина резки) от 3,8 мм до 0,6 мм, что обеспечивает достаточный уровень секретности. **7.7. Основные правила техники безопасности**

При использовании любого оборудования необходимо соблюдать ос­новные правила техники безопасности:

1. прежде чем приступить к эксплуатации технического средства, нуж­но прочитать инструкцию и придерживаться ее;
2. выключать вилки из розеток в случае длительных перерывов в работе и обязательно при уходе из помещения;
3. проводить профилактический ремонт технических средств сервисной службой;
4. устранять крупные неполадки или повреждения оборудования толь­ко специалистами;
5. знать и уметь, где и как можно отключить электропитание в случае чрезвычайных обстоятельств;
6. не использовать в работе сломанные выключатели, розетки, провода с плохой изоляцией, неплотные соединения электроприборов, неза­земленное оборудование.

**2. РАБОЧИЙ ДЕНЬ СЕКРЕТАРЯ**

Рабочий день секретаря подвержен резким переменам, которые трудно предугадать или прогнозировать. И все же не следует пускать его на самотек. Практика показывает, что рабочий день, построенный по принципу "сначала спячка, затем раскачка, а потом горячка", не дает желаемых результатов. Главными условиями успешной деятельности секретаря-референта остаются: - планирование предстоящих дел; - установление оптимального ритма труда; - постепенное вхождение в работу и обязательное чередование труда и отдыха.

**2.1. Планирование**

Планирование может быть на день или неделю, месячное или квар­тальное, годовое. При планировании работы на день необходимо учи­тывать следующее. Нельзя начинать рабочий день "с места и в карьер". Как опытный автолюбитель перед поездкой прогревает мотор машины, так и секретарь вначале должен обдумать предстоящий день и составить план, выделив самые срочные и важные дела.

Повторяющиеся изо дня в день работы рекомендуется планировать на одно и то же время рабочего дня, например, обработка полученной корреспонденции приходится, как правило, на утро.

Необходимо свой рабочий день организовать таким образом, чтобы в течение всего рабочего времени помогать руководителю в выполнении намеченных им мероприятий. Информировать руководителя о чем-то лучше заранее: за час, а если мероприятие важное, то и за день. Это возможно лишь в тех случаях, когда планы секретаря координируются и согласовываются с планами руководителя. Основная информация, как правило, передается с утра. В течение дня сообщается лишь что-то экс­тренное.

Во многих странах мира секретари применяют специальные плоские папки-гармошки, страницы которых расписаны по дням месяца. Сквозь вырезы в правом углу папки видны вложенные туда документы, запис­ки-напоминания, поручения шефа, которые надо выполнить к опреде­ленному сроку.

**2.2. Оптимальный ритм работы**

Научно доказано, что продуктивность работы зависит от дня недели и от времени суток. При планировании работ секретарь должен знать, что наиболее благоприятное время для выполнения творческих или трудных заданий с 10 часов утра и до 12 часов. Затем следует некоторый спад активности и во второй половине дня работоспособность наиболее высока от 14 до 17 часов. После чего она неуклонно падает, и, если вы

начинаете кропотливую работу по проверке документа после 18 часов не удивляйтесь, что утром шеф обнаружит в нем ошибки.

Полезно знать, что рабочая неделя тоже имеет свой цикл. Понедельник является днем вхождения в рабочий ритм. В этот день не стоит начинать важные дела. Не забывайте поговорку "Понедельник - день тяжелый"! На языках народов других стран есть масса подобных изрече­ний. Пик рабочей активности приходится на вторник с 10 до 13 часов потом работоспособность постепенно снижается.

Вторник, среда и четверг являются наиболее продуктивными днями недели, а к пятнице накапливается усталость, и в этот день у многих мысли заняты тем, как лучше отдохнуть в предстоящие выходные.

Поэтому важные дела (переговоры, встречи) назначают на середину недели.

Система работы "запоем" несколько часов подряд без передышки, а затем такой же отдых - вредная и нелепая привычка! Должен быть оп­ределенный ритм с чередованием труда и отдыха. Ритмичная, размерен­ная работа не вызывает большой усталости, а отдача от нее более высо­кая.

Не стоит забывать об усталости глаз. При большом объеме работ с документами или на ПК глаза очень быстро устают. Неплохо снима­ет напряжение глаз специальная глазная гимнастика, глазные капли "Vizine" или таблетки "Strix", изготовленные из экстракта черники.

В идеале секретарь должен чередовать каждые 45 минут работы на ПК с 15-минутным перерывом, при этом продолжительность ежеднев­ной работы на компьютере не должна превышать 4 часа.

Не рекомендуется также браться за все дела сразу, так как невоз­можно сделать одновременно две работы одинаково хорошо, и тогда неизбежны конфликтные ситуации. Важно также научиться вырабатывать в себе некий автоматизм действий: в обработке входящих и исхо­дящих документов, в работе на персональном компьютере, в исполне­нии других технических заданий.

Профессия секретаря подразумевает сверхурочную работу. Большин­ство специалистов по менеджменту считают, что, если вам необходимо дополнительное время очень часто, значит вы не смогли организовать свой день так, чтобы все успеть в срок или выполняете слишком боль­шой объем работы.

Но порой случается, что у секретаря нет работы. В такие моменты просто постарайтесь выглядеть деловой, неважно - заняты вы или нет. Главное, не выглядеть так, будто вам некуда себя деть.

**2.3. Примерная схема рабочего дня секретаря**

ПЕРВАЯ ПОЛОВИНА РАБОЧЕГО ДНЯ

1. Прийти на работу за 15 мин. до прихода руководителя для того, «чтобы привести себя в порядок, проверить состояние рабочих мест (своего и руководителя), составить или уточнить план на предстоящий

день.

1. Подобрать в соответствии с планом нужные документы и дела.
2. Получить корреспонденцию, ознакомиться с содержанием и за­регистрировать. Отложить документы, требующие первоочередного ре­шения руководителя.
3. По остальным документам (если имеется соответствующий опыт) подготовить варианты возможных ответов или распределить по испол­нителям. Опытный секретарь никогда не положит на стол руководителю всю корреспонденцию, предварительно не проработав ее. Рекомендует­ся для облегчения ознакомления руководителя с корреспонденцией вы­делять основную мысль путем подчеркивания фломастером или марке­ ром. Кроме того, секретарь должен подобрать документы, относящиеся к вопросам, содержащимся в корреспонденции, чтобы руководитель мог глубже изучить вопрос и принять правильное решение.
4. Просмотреть поступившие обзоры, отчеты, ведомственные изда­ния, приглашения, а также сообщения о конференциях, встречах, юбилейных торжествах и других мероприятиях. Даты и время проведения всех мероприятий записать в своем календаре-органайзере.
5. Разложить поступившую корреспонденцию в зависимости от сроч­ности исполнения. Телеграммы, срочные факсы немедленно передать руководителю.
6. Оставить у себя документы, необходимые для текущей информа­ционно-справочной работы.
7. Доложить руководителю о полученной корреспонденции.
8. Уточнить вместе с руководителем содержание намечаемых мероприятий на текущий день (и на следующий). Если возникают измене­ния, то секретарь должен сделать соответствующие пометки в своих записях. Нужно уточнить соответствие записей в своем ежедневнике и ежедневнике руководителя. Последовательность мероприятий должна быть одинаковой. Различие будет в мероприятиях секретаря по выполнению намеченного. Например, если у руководителя сделана запись "в 15:00 быть на совещании", то у секретаря она будет выглядеть так: "14:20 - напомнить о совещании, сообщить водителю (телефон), чтобы
подал машину не позднее 14:30".

10. Передать по телефону (или лично) указания руководителя соответствующим исполнителям об истекающих сроках исполнения документов.

11. Работа с посетителями, телефонные переговоры (в течение
всего дня).

1. Подшивка исполненных документов в дела.
2. Выполнение работ на компьютере.

14. Организация копирования документов в соответствии с указаниями руководителя.

ВТОРАЯ ПОЛОВИНА РАБОЧЕГО ДНЯ

1. Продолжение работы с посетителями и на телефоне.
2. Сбор и подготовка для подписи исполненных документов.

17. Доложить руководителю об исполненных документах, взять у руководителя отработанные им документы.

18. Обработать и отправить исходящие документы адресатам.
19. Наметить мероприятия на следующий день.

КОНЕЦ РАБОЧЕГО ДНЯ

20. Просмотреть свой ежедневник и проинформировать соответст­вующие отделы о необходимости подготовки к проведению определен­ных мероприятий (прием делегации, подготовка к совещанию, заказ гостиницы и т. п.).

21. Если руководитель остается работать после окончания рабочего дня, обеспечить его всей необходимой информацией, материалами.

22. Привести в порядок свое рабочее место, убрать документы, за­крыть на ключ сейф, все шкафы с документами, выключить из сети технические средства.

**2.4. Использование компьютера для планирования рабочего дня**

Хорошим помощником секретаря при планировании рабочего дня может служить ПК. На рынке программных продуктов предлагается много интересных разработок, которые предоставляют в распоряжение пользователя: календарь, телефонный справочник, перечень заданий, блокнот и т. п. Наиболее популярными среди них являются информа­ционные системы **Lotus Organizer и Outlook.**

Программа **Lotus Organizer** предоставляет множество возможностей для эффективной организации рабочего времени секретаря и его руко­водителя:

• В режиме "Календарь" можно планировать мероприятия, устанавли­вать их продолжительность, переносить на другие дни, а также в ре­жиме оповещения доводить сведения о мероприятии до его участников.

• Режим "Дела" позволяет проводить кратковременное и долговремен­ное планирование, а также отслеживание сроков выполнения запланированных событий. В этом режиме можно изменять даты начала и окончания событий, устанавливать приоритеты их выполнения, отображать запланированные дела в календаре, отмечать выполненные мероприятия.

. Режим "Адреса" предназначен для поиска информации по именам, адресам, должности и другим реквизитам, содержащимся в карточке адресной книги. - Режим "Блокнот" предназначен для введения записей. На странице

блокнота можно помещать рисунки, таблицы, графики и т. д. . Режим "Планировщик" предназначен для отслеживания запланиро­ванного события (поездки, конференции и т. д.) на готовом кален­дарном плане.

• Режим "Дата" позволяет отмечать различные важные даты, юбилеи и т. д., делать краткие комментарии к ним.

Удобным средством работы с информацией, имеющим простой дос­туп к Интернет является настольный информационный менеджер **Microsoft Outlook.** Это программное средство помогает работать с сооб­щениями, контактными лицами, просматривать совместные документы а также позволяет планировать встречи, поездки и организовать выпол­нение заданий, отслеживать деятельность свою и сотрудников. Основ­ная панель Outlook содержит следующие разделы: **Входящие, Календарь, Контакты, Задачи, Дневник, Заметки и др.**

**Входящие** - поддерживает несколько систем электронной почты (в том чис­ле Internet Mail, Microsoft Май, Exchange Server и Microsoft Net­work), дает возможность посылать и получать сообщения, при­глашения на собрания и получать запросы на выполнения задач.

**Календарь** - контролирует расписание и планирует встречи с другими людьми. Можно просмотреть отчеты, обзоры за день, неделю, месяц. Кроме того, новая функция (Автодата) позволяет вводить дату на разговорном языке (например, в следующую сре­ду) и получать ее преобразование - 7 июля 1999 г. Outlook мо­жет напомнить о предстоящей встрече звуковым сигналом. При организации собрания, совещания "Планировщик собра­ния" выберет наиболее удобное для всех время и известит в нужный момент об этом мероприятии.

**Контакты** - хранит и постоянно обновляет сведения о деловых контак­тах. Эта папка является мощной базой данных контактов. Эти сведения можно находить и сортировать любым способом. Можно сразу перейти на страницу Web любого партнера, можно связаться с адресатом по модему, послать электронную почту.

**Задачи** - содержит список дел, которые необходимо выполнить. Их можно расставлять по приоритетам и поручать другим испол­нителям. Здесь можно не только сформулировать задание, но и послать указание по электронной почте исполнителю. Приприеме такого поручения папка "Задачи" каждого исполнителя

обновляется автоматически.

**Дневник** - ведет учет важных событий, действий и контролирует их вы­полнение. Колонка времени показывает, когда выполнялось конкретное действие. Можно задать, чтобы Дневник показы­вал, когда проводилась работа с документами и как долго. Эта функция незаменима для контроля исполнения документов.

**Заметки** - электронный заменитель блокнота с отрывными листками, куда заносятся оперативные вопросы, ценные мысли, напоминания, указания и многое другое

