

SEKRETARIAT czyli centrum informacyjne firmy

Nowe wydanie zaktualizowane i rozszerzone

HALINA FÜCHSEL

ISBN: 978-83-7561-169-4
format 165/235, oprawa miękka
liczba stron: 290
cena: 44,90 zł



Pierwsze wydanie książki ukazało się w 2002 roku. Obecne wydanie uwzględnia zmiany technologiczne, organizacyjne, prawne i z zakresu biznesowego savoir-vivre'u, jakie nastąpiły w minionych 10 latach. Czytelnik otrzymuje dzięki temu aktualny przewodnik po nowoczesnym biurze XXI wieku.

Autorka omawia w książce m.in. następujące zagadnienia:

- skuteczne poszukiwanie pracy,
- kwalifikacje zawodowe i osobiste pracowników administracji,
- rolę sekretariatu w obiegu informacji i dokumentów w firmie,
- sposoby kształtowania pożądanego wizerunku i marki firmy,
- nowoczesne techniki i narzędzia pracy w biurze,
- korespondencję handlową,
- organizację zebrań, konferencji i spotkań,
- specyfikę sekretariatu w dużej i małej firmie.

Książka stanowi niezbędny poradnik dla osób wykonujących czynności sekretarskie i asystenckie, zainteresuje także menedżerów i specjalistów HR, a ponadto może być wykorzystana przez wykładowców oraz studentów szkół zarządzania i biznesu.

O AUTORCE

Halina Füchsel jest doktorem nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu. Ukończyła Państwowe Studium Stenotypii i Języków Obcych w Warszawie (znane jako „Ogrodowa”), a następnie Wydział Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim. Kilka lat temu uzyskała tytuł doktora, a w 2010 r. tytuł menedżera jakości na studiach podyplomowych. Przez wiele lat była wykładowcą na „Ogrodowej” oraz w Warszawskiej Szkole Zarządzania – Szkole Wyższej. Obecnie prowadzi szkolenia w zakresie pracy biurowej, głównie dla asystryntek i kierowników biur. Jest inicjatorką założenia w Polsce filii stowarzyszenia European Management Assistants. Obecnie jest jego przewodniczącą.

Spis treści

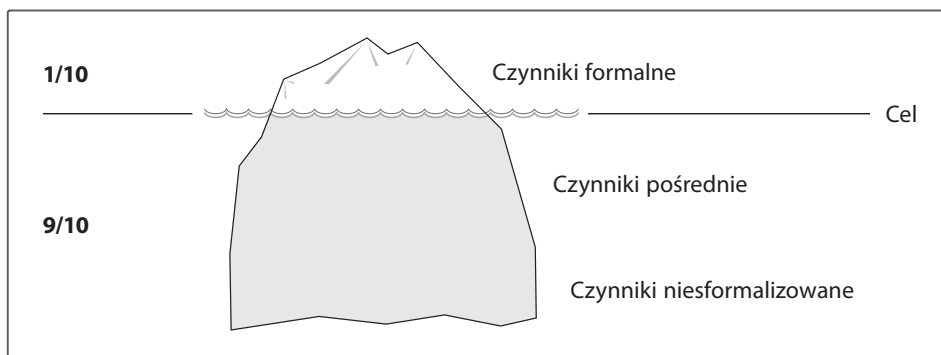
Wstęp	7
1. Po co w firmie sekretariat	9
2. Co to jest sekretariat	11
3. Jaki jest ideał sekretarki-asystentki	13
4. Profesjonalizm sekretarki	23
5. Jak skutecznie szukać pracy	27
6. Odpowiedź na ofertę pracy	35
6.1. Kwestionariusz osobowy	36
6.2. List motywacyjny	38
6.3. <i>Curriculum vitae</i>	41
6.4. Referencje	48
7. Rozmowa kwalifikacyjna	51
8. Świadectwo pracy	57
9. Umowa o pracę	63
10. Etapy adaptacji zawodowej	69
11. Sekretariat w strukturze organizacyjnej firmy	73
12. Sekretariat w małej firmie prywatnej	75
13. Sekretariat w firmie państwowej	79
14. Sekretariat w spółce akcyjnej	83
15. Sekretariat w organach administracji państwowej	89
16. Sekretariat w administracji samorządowej	91
17. Sekretariat w spółdzielni	93
18. Zmiany w strukturze organizacji	95
19. Co wynika z regulaminu organizacyjnego	99
20. Zakres czynności, czyli jakie masz obowiązki	101
21. Instrukcja kancelaryjna	107
21.1. Zmiany w instrukcji kancelaryjnej	114
22. Czynności kancelaryjne w sekretariacie	117
22.1. Organizacja obiegu pism	117
22.2. Metody przechowywania dokumentów	123
22.3. Elektroniczne przechowywanie danych	129

22.4. Nowoczesne środki dokumentacji	130
23. Fazy obiegu pism	133
24. Minimum na temat korespondencji	139
24.1. Pisma zatytułowane	145
24.2. Pisma zaadresowane	148
24.3. Pisma mieszane	155
24.4. Typowe pisma handlowe	157
25. Zarządzanie czasem	175
26. Szefowie i asystentki	181
27. Współpracownicy i interesanci	189
28. Rozmowy telefoniczne	193
29. Delegacje służbowe krajowe i zagraniczne	201
30. Sprawy kadrowe	217
31. <i>Public relations</i>	237
31.1. Jak porozumiewać się z otoczeniem	237
32. Odprawy, narady, konferencje	241
32.1. Zapraszanie	263
32.2. Goście w firmie	268
32.3. Sekretarka i marketing	276
32.4. Prezentacje	278
33. Nowoczesne technologie w biurze (<i>Anna Olszewska</i>)	285
33.1. Komputer w sekretariacie	286
33.1.1. Kilka słów o komputerze	287
33.1.2. Word	287
33.1.3. Excel	288
33.1.4. PowerPoint	290
33.1.5. Access	290
33.1.6. Skanowanie	290
33.1.7. Poczta elektroniczna (e-mail)	293
33.1.8. Internet	301
33.1.9. Sieć firmowa – czyli intranet	304
33.1.10. Systemy wspomagające zarządzanie czasem	305
33.2. Nowoczesne rozwiązania w komunikacji telefonicznej	309
33.3. Telefonia komórkowa	311
34. Podsumowanie	313
Bibliografia	323

1. Po co w firmie sekretariat

Jeśli porównamy jednostkę organizacyjną do góry lodowej, to możemy ją przedstawić w następujący sposób:

Góra lodowa organizacji



RYСУNEK 1

Jak wynika z rysunku 1, każda organizacja ma **czynniki formalne** wyróżniające ją z rzeczywistości społeczno-ekonomicznej, tj. nazwę, logo, strukturę, procedury określające działanie, regulaminy wskazujące pożądane lub niepożądane zachowania itp.

Czynniki pośrednie są komunikacja interpersonalna ułatwiająca przekazywanie informacji i podejmowanie decyzji, umiejętności współpracowników umożliwiające synergiczne działanie, zarządzanie czasem, które jest podstawą planowania i wykonywania działań itp.

Czynniki niesformalizowanymi są cechy ludzi pracujących w danej organizacji: ich osobowość, poglądy, postawy, ambicje, aspiracje i wiele innych.

Osiągnięcie celu organizacji zależy zarówno od czynników formalnych, jak i od pozostałych. Sekretariat jest komórką regulacyjną firmy, w której zbiegają się wszystkie więzi łączące ją z otoczeniem. Tutaj klienci, intresanci, goście, mass media dostrzegają następujące nieprawidłowości:

- błędy w strukturze organizacyjnej i związane z tym nieprawidłowości w obiegu dokumentów,
- brak regulaminu organizacyjnego i mało przejrzyste określenie kompetencji i odpowiedzialności (za te same sprawy odpowiadają różne osoby lub też odpowiedzialność jest określona enigmatycznie),

SEKRETARIAT

- nieprawidłowy podział zadań pomiędzy pracowników oraz niekompetencję wielu z nich,
- brak procedur określających algorytm czynności w załatwianiu spraw, czyli brak instrukcji kancelaryjnej,
- bałagan organizacyjny i niedrożną komunikację zarówno pionową (tj. biegnącą w dół i w górę po szczeblach drabiny hierarchicznej), jak i poziomą (między pracownikami),
- błędy w zarządzaniu czasem, powodujące spiętrzenia w załatwianiu spraw,
- tworzenie niewłaściwego wizerunku firmy przez niegrzecznych i sfrustrowanych pracowników.

W sekretariacie koncentruje się uwaga otoczenia na wdrażaniu nowych procedur związanych z wprowadzaniem norm ISO i wielu innych.

Sekretariat jest więc obliczem firmy, które ukazuje zarówno pozytywne, jak i negatywne jej cechy. Czasami wystarczy drobny retusz, aby uwypuklić cechy pożądane (które zapewne w firmie przeważają) i ukryć niepożądane (które czasami ujawniają się w najmniej odpowiedniej chwili).

Dzięki pracy sekretariatu możemy kształtować dobrą opinię o firmie oraz stworzyć jej pozytywny wizerunek. Wystarczy tylko zdawać sobie z tego sprawę, no i oczywiście chcieć.

2. Co to jest sekretariat

Jeśli zadamy to pytanie **interesantom**, którzy sporadycznie mają do czynienia z sekretariatem, na pewno powiedzą, że praca w sekretariacie kojarzy się im się z delikatną wonią perfum połączoną z zapachem dobrej kawy, a także z zadbaną blondynką lub brunetką o długich wypiełgnowanych paznokciach ześlizgujących się z klawiatury komputera. Dodatkowo do tych skojarzeń będą stopy papierków na biurku i w jego okolicach, wielokrotnie przekładane z miejsca na miejsce. W wielu firmach będzie to jeszcze nieustanny dźwięk telefonu, który przeszkadza stronom rozmów (tj. sekretarce i interesantowi) w skupieniu się na swoich racjach.

Szefowie odpowiedzą zapewne, że jest to sztab, gdzie koncentruje się informacja i wszystkie zabiegi, którym należy ją poddać, aby stanowiła tworzywo dla słusznej decyzji, która zostanie podjęta w gabinecie szefa. Jak ważnym ogniwem jest sekretariat w procesie zarządzania, najlepiej widać wówczas, gdy z jakichś względów (np. nieobecność sekretarki) ogniwo to nie działa prawidłowo.

Jeśli zapytam o to **Ciebie (a pracujesz od kilku miesięcy)**, odpowiesz, że jest to miejsce przypominające wulkan, w którym przebywałeś znacznie dłużej niż powinnaś. Na Twoich barkach spoczywają obowiązki, które wystarczyłyby dla wielu osób, musisz bowiem dbać o: przekazywane informacje, szefa, współpracowników, interesantów, gości, urządzenia, materiały, kwiatki, szmatki (franki, serwetki) itd.

Starasz się rozszyfrować lakoniczne polecenia szefa (jednego lub kilku), starasz się odczytać hieroglify, którymi przekazują Ci dyspozycje, starasz się uśmiechem rozbrajać interesantów, starasz się zgadywać z czym przychodzą goście itp. Prosisz, dziękujesz, pytasz w czym możesz pomóc i masz tej pracy dosyć. Bywają dni, że jesteś chora, myśląc o następnym dniu pracy.

Jeśli zapytam wówczas, **gdzie pracujesz kilka lat**, z pewnością odpowiesz, że jest to miejsce, w którym nie tylko realizujesz się zawodowo, ale również wszechstronnie się rozwijasz. Nowe rozwiązania techniczne związane z pracą w sekretariacie zmuszają do ciągłej nauki. Kontakt z ludźmi zmusza do pracy nad sobą. Sekretarka wszystkich zna, wszystko wie i wszystko potrafi. Wie, jak zarządzać czasem swoim i szefa, wie kiedy ma być aniołem stróżem, a kiedy tygrysią, wie kogo szef przyjmie od razu, a kto musi poczekać. Sekretariat bez sekretarki przypomina okręt podczas burzy bez kapitana (szczególnie pod nieobecność szefa/szefów), ponieważ zastępstwo osoby nieorientowanej w całości zagadnień może tylko pogłębić chaos. Tyle rzeczy się dzieje, tylu ludziom można pomóc, tyle spraw załatwić. Jesteś chora na samą myśl, że któryś dzień pracy odbędzie się bez Ciebie.

Sekretariat jest centrum informacyjnym każdej jednostki organizacyjnej.

Tutaj napływają informacje z różnych źródeł (zarówno znajdujących się wewnątrz, jak i na zewnątrz firmy), tj. z innych komórek organizacyjnych firmy lub z innych instytucji: przysłane pocztą tradycyjną i elektroniczną, faksem, uzyskane z internetu, przyniesione przez interesantów i gości, przekazane przez szefa i współpracowników. Nie każda z nich jest równie wartościowa dla organizacji, jedne są celowe, inne mimowolne. Nie zawsze przydają się firmie w takiej postaci, w jakiej napłynęły. Wymagają one obróbki, czyli selekcji, systematyzacji, przetworzenia, zestawienia, porównania, wysłania lub przeciwnie – przechowania, aby można je było wykorzystać w stosownej chwili. Często więc dla firmy przydatna jest przetworzona postać wpływających informacji. Obróbka informacji powinna odbywać się w jednej wyspecjalizowanej komórce organizacyjnej, w której proces transformacji danych będzie przebiegał szybko, sprawnie, bez zakłóceń, a rezultaty będą łatwo dostępne.

Od wieków zarządzanie, czyli podejmowanie decyzji, było oparte na możliwości operowania pełną, rzetelną, aktualną, zrozumiałą, dokładną informacją i od wieków wszyscy wielcy tego świata (a ostatnio nawet mniejsi) mieli i mają sekretarzy lub sekretarki i sekretariaty jako centrum informacyjne.

Jeśli sekretariat ma właściwie odgrywać rolę takiego centrum, to osoby w nim zatrudnione powinny być dobrze zorientowane w zakresie źródeł informacji, jej ważności, terminowości, sposobów przekazywania itp.

Prawda o pracy w sekretariacie jak zawsze leży pośrodku. Po części mają rację **interesanci**. Dotychczas sekretariat tonął w papierkach, ale to się zmienia, bowiem stosuje się coraz nowocześniejsze sposoby wymiany informacji: pocztę elektroniczną, internet. Bywają firmy, z których typową korespondencję na blankiecie wysyła się bardzo rzadko.

Mają rację szefowie, mówiąc, że jest to sztab, centrum dowodzenia, które przygotowuje informację niezbędną dla podjęcia trafnej decyzji.

Mają również po części rację wszystkie sekretarki. I te, które pracują dopiero kilka miesięcy, przytłaczane mnogością obowiązków, i te wieloletnie, które czerpią satysfakcję ze swej pracy. W każdej pracy są blaski i cienie, a w miarę upływu lat pracy potrafimy je różnie postrzegać, ponieważ doświadczenie pozwala dostrzec blaski również tam, gdzie początkujący pracownik widzi tylko cienie.

3. Jaki jest ideał sekretarki-asystentki

Od lat dosyć pogardliwie mówi się o biurokracji. Tymczasem nie wynaleziono innego sposobu zarządzania jakąkolwiek organizacją, niż powierzenie pracy osobom wyspecjalizowanym w jej wykonywaniu, poprzez stworzenie komórek organizacyjnych, a następnie wytworzenie między nimi powiązań i zależności. W ten sposób powstaje struktura każdej jednostki organizacyjnej.

Na jednym z częstych spotkań z sekretarkami próbowałam ustalić katalog cech dobrej sekretarki oraz zespół cech dobrego szefa. Jedna z sekretarek stwierdziła: *To jest zupełnie bez sensu, nie można ustalać tych cech oddzielnie i przypisywać idealnej sekretarce lub idealnemu szefowi. Ideał sekretarki i szefa zostanie dopiero przez nich dwoje wypracowany po jakimś czasie wspólnej pracy.* Przyznam, że byłam nieco zaskoczona tym punktem widzenia, bo nigdy nie myślałam o idealnej sekretarce i idealnym szefie w kategoriach spójnego ideału. Zastanówmy się chwilę nad punktem widzenia tej sekretarki. Trudno jej w ogóle odmówić racji, ale też ma ją chyba nie do końca.

W niezbyt licznych opracowaniach dotyczących pracy sekretariatu i cech sekretarki wymienia się zwykle dwie grupy tych cech. Jedną z nich stanowią tzw. kwalifikacje zawodowe, drugą – kwalifikacje osobiste. Jest to teoretyczny katalog „pobożnych życzeń” względem sekretarki i nie myśl, że jeśli masz tylko połowę wymienionych cech, nie możesz zostać dobrą sekretarką-asystentką. Wiele cech zdobyłaś w szkole, inne ukształtują się w pracy, a jeszcze inne na pewno masz, ale do tej pory nie uświadamiałaś sobie ich istnienia, ponieważ nikt ich nie wymagał.

Do **kwalifikacji zawodowych** należy zaliczyć:

- znakomitą znajomość języka ojczystego w mowie i piśmie,
- znajomość języka obcego (najczęściej angielskiego, którym włada w większym lub mniejszym stopniu pół świata) również w mowie i piśmie,
- umiejętność zorganizowania i poprowadzenia biura,
- znajomość specyfiki pracy biurowej i procedur biurowych,
- wiedzę w zakresie przedmiotów ekonomicznych (ekonomia, organizacja przedsiębiorstw),
- umiejętność prowadzenia korespondencji w języku polskim i językach obcych,
- podstawy księgowości (czasem również umiejętność poprowadzenia księgi przychodów i rozchodów),
- znajomość struktury organizacyjnej firmy i specyfiki jej działania,
- umiejętność stenografii (wówczas mniej czasu poświęca się na odtwarzanie informacji) lub zamiennie obsługi urządzeń transkrypcyjnych,

Zachęcamy do lektury!