

Spis treści

1	Organizacja pracy biurowej.....	7
1.1	INFORMACJA W PRACY BIUROWEJ.....	7
1.2	DOKUMENTY BIUROWE.....	11
1.2.1	Rodzaje dokumentów biurowych.....	11
1.2.2	System kancelaryjny. Instrukcja kancelaryjna	11
1.2.3	Przyjmowanie i wysyłanie dokumentów	21
1.2.4	Obieg dokumentów	25
1.2.5	Podpisywanie i wysyłanie pism.....	27
1.2.6	Przechowywanie akt.....	28
1.2.7	Pisma niejawne.....	35
1.2.8	Ochrona danych osobowych.....	38
1.3	SPOTKANIA SŁUŻBOWE.....	45
1.3.1	Komunikacja interpersonalna w pracy biurowej	45
1.3.2	Spotkania przedstawicieli dwóch przedsiębiorstw	50
1.3.3	Zebrań jako forma wymiany informacji	50
1.4	ROZMOWY TELEFONICZNE.....	53
2	Sprzęt i urządzenia biurowe.....	54
2.1	ŚRODKI TECHNICZNE.....	54
2.1.1	Komputery i sieć komputerowa.....	54
2.1.2	Telefony i faksy	56
2.1.3	Kopiarki kserograficzne	57
2.1.4	Dyktafony, kamera	59
2.1.5	Telewizja użytkowa.....	59
2.2	INNE ŚRODKI TECHNICZNE PRACY BIUROWEJ.....	59
2.3	ŚRODKI POMOCNICZE PRACY BIUROWEJ.....	60
3	Programy komputerowe w pracy biurowej.....	64
3.1	PROGRAMY KANCELARYJNE.....	64
3.2	POCZTA ELEKTRONICZNA.....	64
3.3	KORZYSTANIE Z ZASOBÓW SIECI INTERNETOWEJ.....	67
3.4	EDYTOR TEKSTU.....	67
3.5	ARKUSZ KALKULACYJNY.....	67
3.6	ZARZĄDZANIE BAZAMI DANYCH.....	68
3.7	PROGRAM DO PREZENTACJI.....	68
4	Korespondencja biurowa	69
4.1	ZASADY REDAGOWANIA PISM.....	69
4.1.1	Rozplanowanie elementów pisma	69
4.1.2	Formułowanie treści pisma.....	84
4.1.3	Skracanie wyrazów w korespondencji	87

4.1.4	Typowe dokumenty biurowe	90
4.1.5	Korespondencja wewnętrzna.....	92
4.2	TYPOWA KORESPONDENCJA W SPRAWACH OSOBOWYCH.....	100
4.2.1	Uwagi wstępne	100
4.2.2	Korespondencja: przyjmowanie pracownika do pracy.....	100
4.2.3	Korespondencja w czasie trwania stosunku pracy	105
4.2.4	Rozwiązanie stosunku pracy	110
4.2.5	Korespondencja: ubezpieczenia społeczne i zdrowotne.....	116
4.3	TYPOWA KORESPONDENCJA W SPRAWACH HANDLOWYCH.....	117
4.3.1	Zapytanie o ofertę i oferta	118
4.3.2	Zamówienie i potwierdzenie przyjęcia zamówienia.....	121
4.3.3	Potwierdzenie przyjęcia zamówienia	122
4.3.4	Zawiadomienie o wysyłce	122
4.3.5	Dokumenty sprzedaży	123
4.3.6	Reklamacja	130
5	Pracownicy biurowi.....	131
5.1	PRACE BIUROWE NA PRZYKŁADZIE SEKRETARIATU.....	131
5.1.1	Zadania sekretariatów.....	131
5.1.2	Współpraca z szefem.....	132
5.1.3	Przyjmowanie interesantów.....	134
5.1.4	Przyjmowanie i łączenie telefonów.....	135
5.1.5	Kontrola terminów.....	136
5.1.6	Pozostałe prace wykonywane przez sekretarkę.....	137
5.1.7	Miejsce pracy sekretarki.....	139
5.2	IMAGE PRACOWNIKA BIUROWEGO.....	140
5.3	SAVOIR-VIVRE W BIURZE.....	145
5.4	ETYKA PRACOWNIKA BIUROWEGO.....	151