

WSTĘP

Rozdział 1

ZASADY FUNKCJONOWANIA BIURA

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

- 1.1. Charakterystyka pracy biurowej
- 1.2. Rola sekretariatu w biurze
- 1.3. Współpraca z przełożonym
- 1.4. Przyjmowanie interesantów
- 1.5. Specjalistyczne wyposażenie biura
 - 1.5.1. Sekretariat
 - 1.5.2. Sala konferencyjna

Rozdział 2

PRZEPISY BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY

Elżbieta Mitura, Elżbieta Kłodzińska

- 2.1. Prawa i obowiązki pracownika
- 2.2. Obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- 2.3. BHP przy obsłudze stanowiska biurowego
- 2.4. Urządzenia i zabezpieczenia w biurze
 - 2.4.1. Urządzenia monitorujące
 - 2.4.2. Urządzenia alarmowe i sygnalizacyjne
 - 2.4.3. Urządzenia przeciwwłamaniowe
 - 2.4.4. Urządzenia przeciwpożarowe
- 2.5. Ochrona środowiska i materialne środowisko pracy
- 2.6. Pierwsza pomoc w nagłych wypadkach

Rozdział 3

ORGANIZACJA STANOWISKA PRACY, ZARZĄDZANIE BIUREM

Anna Oleksiejczuk, Ewa Oleksiejczuk

- 3.1. Planowanie, organizowanie i nadzorowanie pracy w biurze
- 3.2. Funkcje i czynności kierownicze
- 3.3. Umiejętności kierownicze
- 3.4. Style kierowania
- 3.5. Sytuacyjne wyznaczniki skuteczności kierowania
- 3.6. Style kierowania ze względu na skuteczność działań kierowniczych
- 3.7. Zachowania przywódcze w procesie kierowania
- 3.8. Zachowania informacyjno-decyzyjne kierownika
- 3.9. Urządzenia biurowe
 - 3.9.1. Komputer i urządzenia wspomagające
 - 3.9.2. Środki łączności
 - 3.9.3. Pozostałe urządzenia biurowe

3.10. Środki wykorzystywane do organizacji i archiwizacji biura

Rozdział 4

REDAGOWANIE PISM

Elżbieta Mitura, Elżbieta Kłodzińska

- 4.1. Pojęcie i rodzaje pism
- 4.2. Zasady redagowania pism
- 4.3. Blankiety korespondencyjne
- 4.4. Elementy i części składowe pisma
- 4.5. Protokoły, sprawozdania, notatki służbowe
- 4.7. Adresowanie kopert

Rozdział 5

ORGANIZACJA OBIEGU KORESPONDENCJI

Bogusława Kozuch

- 5.1. Instrukcja kancelaryjna
- 5.2. Systemy kancelaryjne
- 5.3. Przyjmowanie, otwieranie, sprawdzanie korespondencji
- 5.4. Obieg korespondencji
- 5.5. Wysyłanie korespondencji
- 5.6. Przechowywanie i archiwizowanie dokumentów

Rozdział 6

KORESPONDENCJA SŁUŻBOWA

Elżbieta Mitura, Elżbieta Kłodzińska

- 6.1. Korespondencja w sprawach osobowych
 - 6.1.1. Dokumentacja osobowa w języku angielskim
 - 6.1.2. Dokumentacja osobowa w języku niemieckim
 - 6.1.3. Dokumentacja osobowa w języku hiszpańskim
 - 6.1.4. Dokumentacja osobowa w języku rosyjskim
 - 6.1.5. Dokumentacja osobowa w języku francuskim
- 6.2. Korespondencja w sprawach handlowych
 - 6.2.1. Etapy zawierania transakcji
- 6.3. Korespondencja w sprawach administracyjnych
 - 6.3.1. Pisma związane z postępowaniem administracyjnym
 - 6.3.2. Skargi i wnioski
 - 6.3.3. Postępowanie w sprawach wydawania zaświadczeń
- 6.4. Korespondencja w sprawach finansowych
- 6.5. Korespondencja w sprawach transportowych
- 6.6. Program: SendSystem – system obsługi przesyłek
- 6.7. Korespondencja tajna i poufna

Rozdział 7

ORGANIZACJA SPOTKAŃ SŁUŻBOWYCH

Elżbieta Mitura, Elżbieta Kłodzińska

- 7.1. Typy spotkań (zebrań) firmowych

- 7.2. Organizacja zebrań
- 7.3. Zebrania formalne i nieformalne
 - 7.3.1. Zebrania formalne
 - 7.3.2. Zebrania nieformalne
- 7.4. Podróże służbowe
- 7.5. Zasady savoir-vivre'u
- 7.6. Obcokrajowcy w biurze
- 7.7. Etykieta spotkania biznesowego

Rozdział 8

OBŚLUGA INTERESANTÓW I UDZIELANIE INFORMACJI

Magdalena Kalita, Elżbieta Kłodzińska

- 8.1. Działanie w przestrzeni biurowej
- 8.2. Typy interesantów
 - 8.2.1. Bezpośredni kontakt z interesantem
- 8.3. Strategie obsługi interesantów
- 8.4. Prawa interesantów
- 8.5. Metody komunikowania się
 - 8.5.1. Komunikacja werbalna
 - 8.5.2. Komunikacja niewerbalna
 - 8.5.3. Bariery w komunikacji
 - 8.5.4. Konflikty w biurze i ich rozwiązywanie

Rozdział 9

KREOWANIE WIZERUNKU PRZEDSIĘBIORSTWA W OTOCZENIU

Elżbieta Mitura, Elżbieta Kłodzińska

- 9.1. Działania public relations w biurze
- 9.2. Narzędzia do budowy wizerunku
- 9.3. Rozmowy telefoniczne
- 9.4. Ubiór i cechy pracownika biurowego
- 9.5. Relacje z mediami

ZAŁĄCZNIKI

BIBLIOGRAFIA