



Centrum služeb pro podnikání s.r.o.

ASISTENTKA/ASISTENT S VÝUKOU AJ



© Centrum služeb pro podnikání s.r.o., 2018

Adresa:

Bělehradská 643/77
Praha 2

Tel. čísla:

(+420) 222 543 330
(+420) 775 583 697

Webové stránky:

www.sluzbyapodnikani.cz

OBSAH

VEDENÍ ADMINISTRATIVY.....	1
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	21
SPOLEČENSKÉ VYSTUPOVÁNÍ	48
FIREMNÍ PROCESY	72
PÍSEMNÁ KOMUNIKACE	108
INFORMAČNÍ SYSTÉM DATOVÝCH SCHRÁNEK (ISDS)	159
MS OUTLOOK 2010.....	174



VEDENÍ ADMINISTRATIVY

HLAVNÍ PROFESE V ADMINISTRATIVĚ

- ✦ **profese = druh pracovní činnosti (povolání) vyžadující odbornou přípravu**
- ✦ **přehled nejběžnějších pracovních pozic v administrativě¹ – popis pracovní činnosti (kompetence) a minimální požadované vzdělání**
- ✦ **kompetence = způsobilost**
 - **souhrn pravomocí a odpovědností svěřených určitému pracovnímu místu jako schopnost vykonávat určitou funkci a dosahovat určité výkonnosti**
 - *rozsah působnosti nebo činností, oprávnění a povinností svěřených právní normou určitému orgánu nebo organizace, příslušnost pro odborné nebo věcné stránce, funkční nebo služební pravomoc*

Administrativní pracovník/ce

- nejčastěji pozice v malých firmách nebo OSVČ
- **zpravidla práce na jednoduchých, ale různorodých administrativních činnostech**
- vedení běžné administrativní agendy – viz modul Písemná komunikace, organizační a provozní záležitosti, práce na recepci, obsluha nápojových automatů, zajišťování objednávek a přebírání zásilek pro oddělení firmy, organizace a příprava firemních jednání a zasedání a vedení příslušné dokumentace, spisová služba ad. činnosti
- výchozí pozice pro další profesní rozvoj
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Asistent/ka (Sekretář/ka)

- nejčastěji pozice v malých firmách nebo OSVČ
- **zpravidla práce na jednoduchých, ale různorodých administrativních činnostech**
- vedení běžné administrativní agendy pro vedoucí pracovníky – viz modul Písemná komunikace, organizační a provozní záležitosti, obsluha kancelářské techniky (kopírování, tisk, faxování ad.), organizace a příprava firemních jednání a zasedání a vedení příslušné dokumentace, pořizování zápisů z jednání a porad, objednávání a evidence kancelářských potřeb, evidence odchozí a příchozí firemní korespondence
- výchozí pozice pro další profesní rozvoj
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

¹ Např. <http://www.prace.cz/poradna/encyklopedie-profesi> a jiné Encyklopedie profesí na ostatních pracovních portálech (Jobs.cz, Hotjobs.cz, PraceCentrum.cz ad.).



Osobní asistent/ka

- **zpracování agendy pro jednoho konkrétního nadřízeného, postavení a pracovní kompetence odvozené přímo od postavení daného manažera**
- podporu činností manažera v oblasti administrativní, organizační, zajištění chodu kanceláře, mnohdy i vyhodnocování ekonomických ukazatelů apod.
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Týmový asistent / Týmová asistentka

- např. asistent/ka účetního oddělení, právního úseku, personální sekce či marketingového oddělení apod.
- **spolupráce se specializovaným týmem na jejich úkolech**, vytváření a kontrola podkladů pro činnost konkrétního týmu, vytváření zpráv a hlášení, organizační činnost a zajištění komunikace mezi jednotlivými členy týmu či externími spolupracovníky a dodavateli
- **konkrétní pracovní náplň se odvíjí od zaměření a aktivit daného oddělení** a jeho kompetencí v rámci organizační struktury společnosti
- často výchozí pozice pro Osobní asistentku
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Večerní asistent/ka

- v zahraničních, a koneckonců již ani v ryze českých společnostech, se nepracuje (a zejména management) zpravidla od časných ranních hodin a **pracovní doba** se tak přesouvá i do **pozdních odpoledních a večerních hodin**; proto se v některých, zpravidla zahraničních firmách nebo firmách s dlouhým provozem, lze setkat s tzv. Večerními asistentkami
- velká poptávka na pracovním trhu je např. po Večerních asistentkách do právních kanceláří
- kompetence a min. požadované vzdělání jsou obvykle totožné jako u běžného asistenta nebo klasické asistentky, liší se pouze pracovní dobou

Office manager/ka

- různorodější náplň práce – **vedle administrativní činnosti částečně personalistika** (koordinace asistentek, příprava personální agendy, organizace společenských a firemních akcí), **správa majetku, účetnictví a obchod** (denní jednání s dodavateli společnosti), právní předpisy apod.
- **zajištění plnění příkazů vedení společnosti a podávání zpětné vazby**
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou; jedná se o manažerskou pozici, proto je někdy vyžadováno vysokoškolské vzdělání

Recepční

- **zodpovědnost za chod recepce**
- vítání a ohlašování návštěv, vedení knihy návštěv a vydávání návštěvnických propustek, přepojování a vyřizování telefonátů, poskytování všeobecných informací o společnosti a dílčí administrativní úkoly (např. evidence příchozí korespondence, evidence zápůjček z vozového parku firmy ad.)
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou



Vedoucí sekretariátu

- **zastřešování činností sekretariátu a vedení týmu asistentů či asistentek**, koordinace činností sekretariátu, zodpovědnost za spisovnu a spisovou službu
- pozice vyžaduje dostatek zkušeností s rozmanitými administrativními činnostmi
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou; jedná se o manažerskou pozici, proto je někdy vyžadováno vysokoškolské vzdělání

Ve většině společností je v dnešní době kladen velký důraz na **tzv. týmovou spolupráci**. V kolektivu si např. zaměstnanci – podřízení i nadřízení – tykají, organizují se často tzv. firemní team-buildingy a další společenské akce pro zaměstnance, striktně se nerozlišují jednotlivé pozice a je aktivně podporována spolupráce, koordinace a komunikace všech oddělení. Tyto myšlenky jsou obvykle zabudovány také do firemní kultury a vnitropodnikové komunikace.

OSTATNÍ PROFESY V ADMINISTRATIVĚ

Pracovník/ce back office

- zpracování došlých objednávek, jejich zadávání do interních firemních systémů a následné zpracování; příprava podkladů pro fakturaci, zajištění dohledání špatně směřovaných plateb, vyřizování reklamací od klientů a **zabezpečení další činnosti pro podporu ostatních oddělení společnosti včetně evidence všech provedených operací**
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce call centra

- **komunikace s klienty a zodpovídání jejich dotazů přes telefon nebo e-mail**, informování o nových a stávajících produktech, doporučování a prodávání vhodných nabídek pro konkrétní klienty, aktivní vyhledávání potenciálních klientů
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce front office

- **jednání s klienty, prezentace společnosti a jejich služeb**, příprava smluvní dokumentace, vyřizování telefonických hovorů, kontrola realizovatelných obchodů, zajištění technické podpory obchodního týmu a vedení kompletní administrativy
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce reklamačního oddělení

- **komunikace se zákazníky, vyřizování jejich dotazů, požadavků a reklamací**, poskytování informací o produktech a službách dané společnosti a vedení agendy spojené s reklamacími
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou



Referent/ka

- příprava a zpracování základních formulářů nebo papírové dokumentace, která následně slouží dalším oddělením nebo zákazníkům
- **získávání a zpracování důležitých informací souvisejících se zaměřením daného oddělení**
- dále vyřizování reklamací, připomínek a stížností
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Soudní zapisovatel/ka (Písař/ka, Zapisovatel/ka)

- hlavní pracovní náplní je **psaní a přepisování textů nebo textových souborů**
- dále zajištění písemné dokumentace a záznamů z porad a jednání, vyřizování jednoduché korespondence a zpracování písemností dle pokynů, obsluha kancelářské techniky
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s výučním listem

Úředník/ce

- pracovní kompetence se odvíjejí od činnosti daného státního úřadu a jeho postavení v organizační struktuře státní správy, dále od konkrétního zaměření daného oboru a oddělení
- úředník/ce vyřizuje **osobní nebo písemný styk občanů s úřadem** nebo spolupracuje s jednotlivými odděleními úřadu, vyjadřuje stanoviska týkající se jeho oboru, vyřizuje a schvaluje žádosti občanů
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Vkládání dat do počítače

- **zadávaní dat či textů dle průvodních dokumentů do počítače**
- pozice je vhodná pro práci z domova a mohou ji vykonávat studenti, ženy na mateřské dovolené či lidé v invalidním důchodu
- „*může být přínosem, pokud má uchazeč zájem o obor, kterého se data týkají*“
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s výučním listem

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI V ADMINISTRATIVĚ

- ✓ **zajišťování administrativy, práce s časem, práce s informacemi**
 - vzhledem k nutnosti zajišťovat, organizovat a koordinovat množství akcí je vhodné ujasnit si s manažerem plán pracovních akcí zhruba týden dopředu
 - vhodným plánováním a prací s časem eliminujete, alespoň částečně, stresové situace
 - výhodou je vytvoření si časové rezervy pro nenadále úkoly a omezení časových ztrát
 - více tzv. **time management** – sada postupů, doporučení a nástrojů pro plánování času, obvykle za účelem zvýšení efektivity využití času
- ✓ dále schopnost stanovit priority – viz např. Paretovo pravidlo

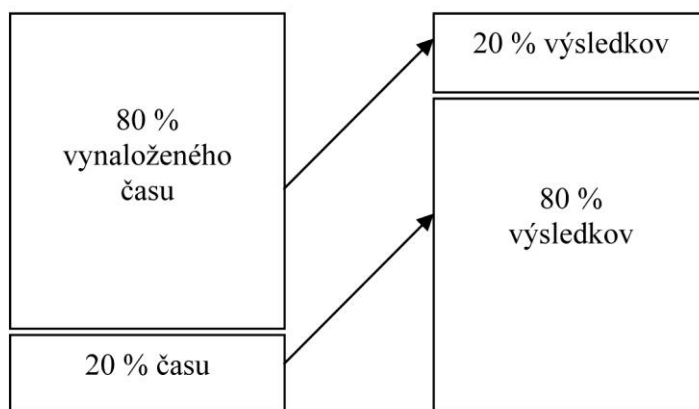


✓ **Paretovo pravidlo**

- někdy též **Paretův princip** nebo **Pravidlo 80/20**
- pojmenováno podle italského ekonoma a sociologa Vilfreda Pareta, který se zabýval mj. teoriemi kolem tržní rovnováhy – na základě svého výzkumu zjistil, že koncem 19. století bylo v Itálii 80 % bohatství v rukou 20 % lidí
- postupem doby se ukázalo, že uvedené pravidlo platí také v životě organizací a v řídicí praxi – jedná se o jednoduchou **analytickou techniku, pomůcku, která pomáhá zjednodušit a zacílit řízení a rozhodování**
- například následovně:
 - 80 % příjmů podniku pochází od 20 % zákazníků
 - 20 % výrobků generuje 80 % zisku
 - 20 % možných příčin generuje 80 % problémových situací (např. ve výrobě)
- obecně lze Paretovo pravidlo 80/20 vyjádřit následovně:
 - **20 % příčin** (např. produkty nebo celková výroba) **způsobuje 80% výsledků** (např. zisk nebo počet vadných produktů)

Využití Paretova pravidla v praxi:

- **důsledkem pravidla je, že při řízení, rozhodování či plánování je třeba soustředit se především na oněch kritických 20 %, čímž lze dosáhnout 80 % možného efektu – neboli zaměřit se na odhalení onoho malého spektra příčin, které tak významně ovlivňuje celkový výsledek**
- tento proces hledání se nazývá Paretova analýza
- řídicí práce je tak vykonávána s maximálním efektem
- Paretovo pravidlo **lze v praxi využít téměř ve všech odvětvích lidské činnosti** (např. administrativa, ekonomika, personalistika, marketing, kvalita výroby, organizace práce)



✓ **organizační služby pro vedoucího pracovníka**

- jednotlivé služby se budou lišit v závislosti na tom, zda se jedná o nižší, střední nebo vrcholový management

✓ **soustředování důležitých dokumentů, nařízení, příkazů atd. – viz samostatný modul Písemná komunikace**



- ✓ **vyřizování korespondence** – viz samostatný modul Písemná komunikace
 - evidence podacího deníku – záznamy o doručených a odeslaných dokumentech a jiných zásilkách

- ✓ **telefonování a přepojování hovorů**
 - způsoby telefonické komunikace jménem společnosti by měly zachovávat jednotný ráz – často bývá určen např. i **sled informací při představování** (jméno společnosti, oddělení, jméno zaměstnance a funkce)
 - obecné zásady
 - bez ohledu na další okolnosti mluvit příjemným tónem
 - vždy získat základní informace potřebné k přepojení hovoru nebo vyřízení vzkazu
 - vzkazy vyřizovat naprosto přesně
 - při absenci zajistit přesměrování hovorů
 - nevyřizovat soukromé hovory v pracovní době
 - první dojem je důležitý i u telefonního kontaktu
 - více k tématu viz „Zásady efektivního telefonování“ – samostatná kapitola v rámci modulu Společenské vystupování

- ✓ **organizace schůzek a setkání**
 - od přípravy po ukončení akce
 - za všech okolností asertivní komunikace

- ✓ **obsluha návštěv**
 - obsluhu návštěv by mělo umožnit vhodné dispoziční řešení sekretariátu a jeho vhodné vybavení – viz níže samostatná kapitola „Organizace sekretariátu/recepce“
 - prostírání a obsluha se budou odvíjet mj. od skutečnosti, jak početná a významná je návštěva
 - dále může docházet k situacím, kdy program daného jednání je tak obsáhlý, že neumožní účastníkům návštěvu stravovacího zařízení a bude nutné zajistit pracovní oběd či občerstvení (tzv. coffee break) ve firmě
 - z nabízeného pohoštění lze usuzovat na úroveň celé firmy

- ✓ **péče o místo společenského styku pro zaměstnance**

- ✓ **společenské služby, např. organizace firemních akcí**
 - s ohledem na zvyklosti firmy se může jednat i o přehled významných životních a pracovních jubileí spolupracovníků
 - sledování i neoficiálních a soukromých slavnostních akcí, někdy i rodinných, časté obstarávání dárků a květin
 - velmi obezřetně je manažerovi poskytován i informační servis v „osobních záležitostech“, aby se nedopustil nechtěného společenského „přešlapu“



- ✓ **překladatelská a tlumočnická činnost**
- ✓ **spolupráce na péči o zaměstnance**
 - např. benefity finanční i nefinanční
- ✓ **evidence docházky, evidence čerpání dovolených**
- ✓ **spolupráce v oblasti plánování profesního vzdělávání**
- ✓ **rezervace ubytování, zajišťování letenek**
 - zajištění jízdenek nebo letenek a ubytovacích, konferenčních nebo školicích prostor
 - v případě, že zajišťujete dosud vaší firmou nevyužívané prostory, je vhodné zařízení předem osobně navštívit, seznámit se s obsluhujícím personálem a vyptat se jich přímo na místě na organizační podrobnosti
 - nezapomínejte ani na zpětnou vazbu od vašich zaměstnanců a návštěvníků
 - tvořte si své stálé partnery z řad hotelů a leteckých společností a udržujte si aktuální databázi spolehlivých kontaktů
 - k **agendě služebních cest**, souvisejících formulářů a uznání cestovních náhrad – viz samostatná kapitola níže
- ✓ **spolupráce na péči o vozový park, CCS (tankovací palivové) karty, služební cesty**
- ✓ **agenda zajištění kancelářského vybavení** – viz samostatná kapitola níže
- ✓ **zajišťování propagačních předmětů apod.**
 - propagační, též reklamní / dárkové / upomínkové předměty
 - včetně funkčního grafického návrhu a cenové kalkulace
 - shromažďování nabídkových katalogů a výběr vhodného dodavatele
- ✓ **agenda vedení pokladny** – viz samostatná kapitola níže