



OBSAH

Úvod



1

Kapitola 1

Organizace a administrativa

3

1.1 ORGANIZAČNÍ KULTURA FIRMY

3

PRVKY FIREMNÍ KULTURY

4

PODNIKOVÉ KLIMA

5

VSTUPNÍ BRÁNY DO FIRMY – PRVNÍ DOJEM O FIRMĚ A JEJÍ KULTUŘE

7

PROSTŘEDÍ A LIDÉ

7

CHARAKTERISTIKY POPISUJÍCÍ FIREMNÍ KULTURU

8

PROBLÉMY, SE KTERÝMI SE SETKÁVÁME

8

1.2 POSTAVENÍ SEKRETARIÁTU VE FIRMĚ

9

1.3 SEKRETÁŘKA, NEBO ASISTENTKA MANAŽERA?

10

1.4 OSOBNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ SEKRETARIÁTU

11

1.4.1 MOJE KARIÉRA

11

1.4.2 HLAVNÍ KVALIFIKAČNÍ A OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY

13

1.4.3 JAK ZVÝŠIT SVOU PROFESNÍ MOBILITU

18

1.4.4 HLEDÁM SI NOVÉ MÍSTO POMOCÍ PERSONÁLNÍ AGENTURY

20

1.4.5 DRUHY FIREM

24

1.4.6 ZKUŠENOSTI S FIRMAMI Z HLEDISKA NÁRODNOSTI VLASTNÍKA

25

Kapitola 2

Vedení a řízení kanceláře

29

2.1 MANIPULACE S PÍSEMNOSTMI

31

2.1.1 PŘÍJEM, TRÍDĚNÍ A ZAPISOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

32

2.1.2 DORUČOVÁNÍ A OBĚH PÍSEMNOSTÍ

32

2.1.3 VYŘIZOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

33

2.1.4 PODEPISOVÁNÍ A ODESÍLÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

33

2.1.5 UKLÁDÁNÍ A VYŘAZOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

34

2.2 ČINNOSTI A PÍSEMNOSTI PŘI ORGANIZACI A ŘÍZENÍ PODNIKU

35

2.2.1 SMĚRNICE, PŘÍKAZY, OBĚŽNÍKY A POKYNY

35

2.2.2 ZPRÁVY A HLÁŠENÍ

37

2.2.3 INTERNÍ SDĚLENÍ

37

2.2.4 PÍSEMNOSTI PŘI ORGANIZACI PORAD

39

2.3 ORGANIZACE A PRÁCE SEKRETARIÁTU

42

2.3.1 PRACOVNÍŠTĚ SEKRETARIÁTU

42

2.3.2 SITUOVÁNÍ SEKRETARIÁTU	42
2.3.3 VYBAVENÍ PRACOVISŤE	43
2.3.4 DISPOZIČNÍ ŘEŠENÍ PRACOVISŤE SEKRETÁŘKY	44
2.3.5 KOMUNIKAČNÍ A PRACOVNÍ ZÓNY	44
2.3.6 ORGANIZACE NÁVŠŤEV	45
2.3.7 ŠATNY A ODKLÁDÁNÍ ODĚVŮ	45
2.3.8 OBČERSTVENÍ	45
2.3.9 PRACOVISŤE MANAŽERA	45
2.3.10 MODERNÍ TRENDY ORGANIZACE KANCELÁŘÍ	47

Kapitola 3

Stylistická a grafická úprava obchodní korespondence	49
3.1 KORESPONDENCE – PÍSEMNÁ KOMUNIKACE	49
3.2 ZMĚNY ÚPRAVY PÍSEMNOSTÍ	50
3.3 NÁLEŽITOSTI DOPISU, JEHO STRUKTURA	54
3.4 STYLISTIKA A PRAVOPISNÁ STRÁNKA PÍSEMNOSTÍ	57
3.5 NEJČASTĚJŠÍ PRAVOPISNÉ NÁSTRAHY	59
3.6 PÍSMENA	59
3.7 PSANÍ VELKÝCH PÍSMEN V OBCHODNÍ KORESPONDENCI	59
3.8 OSOBNÍ DOPISY	62

Kapitola 4

Informační servis a práce s daty	63
4.1 ÚVOD	63
4.2 INFORMACE A JEJÍ KVALITA	63
4.2.1 DATA A INFORMACE	63
4.3 EFEKTIVNÍ PRÁCE S POČÍTAČEM	64
4.3.1 NĚCO MÁLO O HARDWARU	64
4.3.2 SÍŤ A HESLA	64
4.3.3 TYPY A TRIKY PRO WINDOWS	65
4.3.4 ELEKTRONICKÁ DATA ANEB NĚCO O SOUBORECH	68
4.4 PRÁCE S DOKUMENTY	71
4.4.1 TVORBA DOKUMENTŮ, UKLÁDÁNÍ A ŠABLONY	71
4.4.2 PRÁCE S VÍCE DOKUMENTY, SLEDOVÁNÍ ZMĚN	74
4.4.3 FORMÁTOVÁNÍ, ODSTAVCE A TABULÁTORY	75
4.4.4 STYLY	75
4.4.5 PŘÍPRAVA DOKUMENTU PRO TISK	76
4.4.6 HROMADNÁ KORESPONDENCE	77
4.4.7 TABULKY A GRAFY	78
4.4.8 FORMULÁŘE	79
4.5 ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE	79
4.5.1 CO S E-MAILY?	80

4.6 ORGANIZACE DAT	81
4.6.1 KONTAKTY	81
4.6.2 KALENDÁŘ	83
4.6.3 ÚKOLY	86
4.7 INTERNET	87
4.7.1 VYHLEDÁVACÍ SLUŽBY	87
4.7.2 POROVNÁNÍ VYHLEDÁVAČŮ A KATALOGŮ	89
4.7.3 ZISK INFORMACÍ Z INTERNETU	89
4.7.4 STAHOVÁNÍ OBRÁZKŮ A PROGRAMŮ	89
4.8 PRÁCE S DALŠÍMI TYPY DOKUMENTŮ	90
4.9 E-LEARNING	91
4.9.1 K ČEMU VLASTNĚ E-LEARNING JE?	91
4.9.2 JAK SE E-LEARNING ZAVÁDÍ?	92
4.10 ZÁVĚR A DOPORUČENÍ	92

Kapitola 5

Co znamená, když se řekne: řídíme projekt	93
5.1 CO JE TO PROJEKT	94
5.2 TROJIMPERATIV	95
5.3 PLÁNOVÁNÍ	96
5.4 PROJEKT A ZÁSADY JEHO ŘÍZENÍ	97
5.5 ZKUŠENOSTI	99
5.6 KDE NASTALA CHYBA?	99
5.7 PROJEKT A ČAS	100
5.8 TOC A KRITICKÝ ŘETĚZ	101
5.9 ŘÍZENÍ VE VELKÉM	102
5.10 PROJEKTY S NEJASNÝM ČI PLOVOUCÍM CÍLEM	104

Kapitola 6

Časový management	107
6.1 MÍT NA VŠECHNY ÚKOLY ČAS – ALE KDE HO VZÍT?	107
6.2 JAK ZVLÁDAT ČAS	109
I. OMEZENÍ ČASOVÝCH ZTRÁT	110
II. PLÁNOVÁNÍ	111
ZÁKLADNÍ OBEČNÁ METODA PRÁCE	111
ČTYŘI VÝVOJOVÉ ÚROVNĚ SEZNAMU ÚKOLŮ	112
III. STANOVENÍ PRIORIT	113
NEOBLÍBENÉ PRIORITY	114

Kapitola 7

Komunikace pro sekretářky – asistentky	117
7.1 ČLOVĚK MEZI LIDMI	117
7.2 JAK MÁLO STAČÍ!	118
7.3 VÍTEŽ, NEBO PORAŽENÝ?	119
7.4 JE TO MŮJ PROBLÉM	121
7.5 UMÍTE KOMUNIKOVAT?	124
7.5.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	126
7.5.2 JAK INTERPRETOVAT ŘEČ TĚLA?	128
7.5.3 KOMUNIKACE S LIDMI OKOLO NÁS	135
7.5.4 NAŠI KOMUNIKAČNÍ PARTNEŘI A JAK NA NĚ	140

Kapitola 8

Efektivní telefonování	147
8.1 PRVKY TELEFONICKÉHO KONTAKTU	147
8.1.1 DOPORUČENÍ K HLASOVÉMU PROJEVU	147
8.1.2 STYL PROJEVU	149
8.1.3 STRATEGIE JEDNÁNÍ	150
8.2 CO JE DOBRÉ VĚDĚT O TELEFONNÍCH SLUŽBÁCH DNES	151
KLASICKÁ TELEFONIE	151
IP TELEFONIE	152
8.3 SHRNUTÍ	154

Kapitola 9

Člověk ve společenském styku	155
9.1 ZÁKLADY SPOLEČENSKÉHO KONTAKTU	155
9.1.1 OSLOVOVÁNÍ A TITULY	155
9.1.2 PŘEDNOSTI A PŘEDSTAVOVÁNÍ	156
9.1.3 PRÁCE S VIZITKOU	159
9.1.4 DÁRKY	160
9.2 PRACOVNÍ NÁVŠTĚVA	162
9.3 SPOLEČENSKÉ AKCE	164
9.3.1 RAUT	168
9.3.2 PRŮBĚH RAUTU	168
9.3.3 NĚKOLIK VAROVÁNÍ PRO ORGANIZÁTORY RAUTU	169
9.3.4 BANKET	169
9.3.5 PRŮBĚH BANKETU	170
9.3.6 K OSTATNÍM DRUHŮM AKCÍ JEN NĚKOLIK DOPORUČENÍ	171
9.4 OBLÉKÁNÍ A ÚPRAVA	172
9.4.1 DO KANCELÁŘE	172
9.4.2 NA CO SI DÁT POZOR	172
9.4.3 DO SPOLEČNOSTI	173

9.5 GASTRONOMIE – STOLOVÁNÍ A STOLNIČENÍ	179
9.5.1 SPRÁVNÉ POŘADÍ JÍDELNÍČKU	180
9.5.2 NÁPOJE	181
9.5.4 NA CO SI DÁT POZOR	184
9.6 V. I. P. SERVIS	185
9.6.1 PŘÍPRAVA	185
9.6.2 PŘÍJEZD HOSTA(Ů)	185
9.6.3 JEDNÁNÍ – TEDY FORMÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ČÁST	186
9.6.4 ROZLOUČENÍ	187
9.7 MALÝ TEST SPOLEČENSKÉ OBRATNOSTI	187
9.8 SHRNUÍ	189

Kapitola 10

Profesionální image **191**

10.1 ZELENÁ JE BARVA NADĚJE	191
10.2 IMAGE A JEHO VÝZNAM	192
10.2.1 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	192
10.2.2 PRVNÍ DOJEM	192
10.2.3. CO JE TO VLASTNĚ IMAGE?	193
10.2.4 JEDNOTLIVÉ SLOŽKY OSOBNÍHO IMAGE	193
10.3 ÚČINNÁ TVORBA PROFESIONÁLNÍHO IMAGE	193
10.3.1 PRAVIDLA OBLÉKÁNÍ	193
10.3.2 ORGANIZACE A PLÁNOVÁNÍ ŠATNÍKU	195
10.3.3 CO TO JE ŠATNÍKOVÝ SOUBOR?	196
10.3.4 CO NÁM ŘÍKAJÍ BARVY	200
SHRNUÍ	204

Slovo na závěr **205****Literatura** **207****Autoři knihy** **213****Rejstřík** **215**