

# Obsah

## KAPITOLA 1 Přehled

1.1 Úvod .....	1000
1.1.1 Dichotomie (dvojnost) kanceláře .....	1005
1.1.2 Předmět office managementu .....	1025
1.1.3 Působnost office managementu .....	1050
1.1.4 Prostorové uspořádání .....	1075
1.2 Personální obsazení kanceláře .....	1090
1.2.1 Historie .....	1090
1.2.2 Dnešek .....	1115
1.2.3 Osobnost asistentky .....	1120
1.3 Orientace ve firmě .....	1130
1.3.1 Corporate identity firmy a práce kancelářských zaměstnanců .....	1130
1.3.2 Složky corporate identity (CI) .....	1135
1.3.3 Kulturní působení kancelářských sil .....	1160
1.4 Jak pracujeme .....	1180
1.4.1 Lidský přístup .....	1180
1.4.2 Jak dobře číst .....	1190
1.4.3 Postup vyřizování .....	1195
1.4.4 Formulář (tiskopis) .....	1210
1.4.5 Jak správně psát .....	1225
1.5 Asistentka-sekretářka jako spolupracovnice managementu a vedoucího .....	1250
1.5.1 Atributy sekretářky a asistentky .....	1250
1.5.2 Formální zařazení asistentů a sekretariátů .....	1270
1.5.3 Dvacatero asistentky a sekretářky .....	1290

## KAPITOLA 2 Základ

2.1 Úspěšná prezentace .....	2005
2.1.1 Klient a my .....	2010
2.1.2 Argumentace .....	2030
2.1.3 Techniky práce s cenou .....	2040
2.1.4 Místnost prezentace .....	2075
2.2 Hlavní formy komunikace .....	2080
2.2.1 Komunikace a její mody (způsoby) .....	2085
2.2.2 Oblast vlivu .....	2090
2.2.3 Nástroje komunikace .....	2110
2.3 Pravidla bezpečného rozhovoru .....	2120
2.3.1 Průběh .....	2125
2.3.2 Do telefonu .....	2140

2.3.3 Odmítání rozhovorů .....	2160
2.4 Vlastnosti asistentky .....	2170
2.4.1 Sebejistota .....	2175
2.4.2 Inteligence .....	2200
2.4.3 Paměť .....	2210
2.4.4 Organizovanost .....	2220
2.4.5 Lidskost .....	2230
2.4.6 Asertivita .....	2260
2.5 Firemní kodex .....	2270
2.5.1 Stavební kameny (Co jsme) .....	2275
2.5.2 Firemní image (Jak na goodwill) .....	2375
2.5.3 Zákaznická práce (Pro něj a s ním) .....	2470
2.5.4 Já a můj podnik (Pracovník nejvyšší hodnotou) .....	2610

## KAPITOLA 3 Dovednosti

3.1 Šest vzorů .....	3005
3.1.1 Eisenhowerův přístup .....	3010
3.1.2 Paretovo pravidlo .....	3020
3.1.3 Metoda ABC .....	3030
3.1.4 Ishikawův diagram (příčin a následků) .....	3040
3.1.5 Princip subsidiarity (podpory) .....	3060
3.1.6 Teorém funkční přiměřenosti .....	3070
3.2 Organizace pracovního dne .....	3075
3.2.1 Plánování času .....	3080
3.2.2 Evidence práce .....	3120
3.2.3 Kontrola úkolů .....	3140
3.3 Zajištění porad a jednání .....	3150
3.3.1 Všeobecně .....	3170
3.3.2 Lokálně .....	3190
3.3.3 Pracovně .....	3200
3.4 Zabezpečení návštěv a cest .....	3250
3.4.1 Návštěvy .....	3260
3.4.2 Cesty .....	3280
3.4.3 Příprava .....	3290
3.4.4 Realizace .....	3310
3.5 Občerstvení malé a velké (Hoštění) .....	3355
3.5.1 Malé občerstvení .....	3360
3.5.2 Velké občerstvení .....	3400

## KAPITOLA 4 Odbornost

4.1 Pracoviště sekretariátu .....	4000
4.1.1 Všeobecné podmínky .....	4005
4.1.2 Vlastní kancelář .....	4010
4.1.3 Pracovní plocha .....	4030

4.1.4	Zarizovací předměty	4040
4.1.5	Vizuální styl	4080
4.1.6	Nepřítomnost na pracovišti	4110
4.2	Tříkrát „na okraji“	4120
4.2.1	Školení	4130
4.2.2	Tisková konference	4160
4.2.3	Veletrh	4180
4.3	Několik vzorových dokumentů	4190
4.3.1	Potvrzenka a dlužní úpis	4200
4.3.2	Plná moc a prokura	4220
4.3.3	Životopis a motivační dopis	4240
4.3.4	Pozvánka a zvací dopis	4260

## KAPITOLA 5 Oslovování a dopisování

5.1	Tituly	5000
5.1.1	Obecně	5005
5.1.2	Ústní tituly	5090
5.1.3	Písemné tituly	5140
5.2	Soudobá korespondence	5210
5.2.1	Termíny	5215
5.2.2	Klasifikace (dělení a členění)	5270
5.2.3	Úřední dopisy	5280
5.2.4	Osobní dopisy	5320
5.2.5	Komerční dopisy	5350
5.2.6	Společné pokyny	5370
5.2.7	Vnitřní sdělení, reklamní psaní	5390
5.2.8	Soukromá korespondence	5410
5.2.9	E-mailly	5450
5.3	Spisová služba	5460
5.3.1	Zásady	5465
5.3.2	Základní pojmy	5470
5.3.3	Podatelna	5540
5.3.4	Referent	5570
5.3.5	Registratura (spisovna)	5610
5.3.6	Skartační řízení	5630
5.3.7	Společné zásady	5660

## KAPITOLA 6 Etiketa a protokol

6.1	Etiketa	6000
6.1.1	Úvod	6000
6.1.2	Přednosti (precedence)	6010
6.1.3	Představování	6020
6.1.4	Rovné (paritní), dominantní (nadřazené) a submisivní (podřazené) postavení	6030

6.1.5	Oblečení	6040
6.1.6	Stolování	6120
6.1.7	Vystupování	6170
6.1.8	Navštívenky	6210
6.2	Protokol	6240
6.2.1	Zásady	6245
6.2.2	Příklady	6265
6.2.3	Delegace	6310
6.2.4	Program hostů a jejich partnerů	6350
6.2.5	Květiny a dary	6370
6.2.6	Přestřižení pásky a pracovní návštěva	6380

## KAPITOLA 7 Personální administrativa

7.1	Pracovní poměr – vznik	7000
7.1.1	Pracovní smlouva	7010
7.1.2	Volba, jmenování	7055
7.2	Vztahy zakládáné dohodami o pracích konaných mimo pracovní poměr	7090
7.2.1	Dohoda o provedení práce	7100
7.2.2	Dohoda o pracovní činnosti	7140
7.3	Změny pracovního poměru	7180
7.3.1	Převedení na jinou práci	7200
7.3.2	Pracovní cesta	7220
7.4	Pracovní doba	7240
7.4.1	Pružná pracovní doba	7270
7.4.2	Kratší pracovní doba	7280
7.4.3	Evidence pracovní doby	7290
7.5	Dovolená	7310
7.5.1	Krácení dovolené	7360
7.6	Ochrana osobních údajů zaměstnanců	7380
7.7	Skončení pracovního poměru	7400
7.7.1	Dohoda o rozvázání pracovního poměru	7420
7.7.2	Výpověď	7430
7.7.3	Okamžité zrušení pracovního poměru	7460
7.7.4	Zrušení pracovního poměru ve zkušební době	7470
7.8	Potvrzení o zaměstnání (tzv. zápočtový list)	7490
7.9	Pracovní reference	7500
7.10	Osobní spis zaměstnance	7510

## KAPITOLA 8 Závěr

### PŘÍLOHY

A.	Vzory smluv	9005
B.	Vzory interních předpisů zaměstnavatele	9120