

Spis treści

Wstęp	7
-------------	---

Część I. PRACA BIUROWA

1. Praca biurowa jako jeden z rodzajów pracy wykonywanej przez człowieka	10
1.1. Wprowadzenie	10
1.2. Pojęcie pracy biurowej i jej cechy	15
1.3. Wpływ pracy biurowej na sprawne funkcjonowanie organizacji	16
2. Informacja jako przedmiot i efekt pracy biurowej	18
2.1. Pojęcie informacji	18
2.2. Informacja w pracy biurowej	18
2.3. Nośniki informacji	20
2.4. Rola informacji w zarządzaniu	21
2.5. Ochrona informacji	24
3. Pracownik biurowy	35
3.1. Kto to jest pracownik biurowy i jakie czynności wykonuje	35
3.2. Stanowiska pracy dla pracowników biurowych	36
3.3. Cechy pracownika biurowego	37
3.4. Komunikacja interpersonalna w pracy biurowej	39
4. Biuro – miejsce pracy biurowej	48
4.1. Pojęcie biura	48
4.2. Prawne formy korzystania z pomieszczeń przeznaczonych na biuro	48
4.3. Lokalizacja biura	53
4.4. Organizacja przestrzeni biurowej	55
4.5. Meble biurowe	61
4.6. Warunki pracy w biurze	67
4.7. Komputer w biurze	72
4.8. Telefon i telefaks (faks) w pracy biurowej	77
4.9. Urządzenia do tworzenia, powielania, przechowywania i niszczenia dokumentów	79
4.10. Sprzęty i urządzenia do prezentowania informacji	85
4.11. Pozostałe sprzęty i urządzenia biurowe	86
4.12. Stanowisko pracy biurowej	90
5. Spotkania służbowe	92
5.1. Pojęcie spotkania służbowego	92
5.2. Rodzaje spotkań służbowych i ich charakterystyka	93
5.3. Wady i zalety spotkań służbowych	96
5.4. Harmonogram i przebieg spotkania służbowego	97
5.5. Przygotowanie i organizacja spotkania służbowego	99
5.6. Kalkulacja kosztu spotkania służbowego	103

6. Sekretariat – typowe miejsce pracy biurowej	106
6.1. Pojęcie sekretariatu	106
6.2. Rodzaje sekretariatów	107
6.3. Wyposażenie sekretariatu	108
6.4. Zadania sekretariatu	109
6.5. Profil osobowy pracownika sekretariatu	110
6.6. Współpraca z przełożonym	113
6.7. Przyjmowanie interesantów	115
6.8. Prowadzenie, przyjmowanie i łączenie rozmów telefonicznych	117
6.9. Pozostałe zadania sekretariatu	118

Część II. KORESPONDENCJA

7. Korespondencja – wprowadzenie	122
7.1. Pismo, dokument, korespondencja	122
7.2. Formy i rodzaje korespondencji	127
7.3. Korespondencja a funkcjonowanie organizacji	130
7.4. Zarządzanie korespondencją w organizacjach	130
8. Bezpieczeństwo korespondencji	133
8.1. Zasady postępowania z korespondencją tradycyjną	133
8.2. Zasady postępowania z korespondencją elektroniczną	133
8.3. Przechowywanie dokumentów zawierających dane osobowe	134
8.4. Postępowanie z pismami zawierającymi informacje niejawne	136
9. Instrukcja kancelaryjna	138
10. Systemy kancelaryjne	141
10.1. Wprowadzenie	141
10.2. System kancelaryjny dziennikowy	142
10.3. System kancelaryjny bezdziennikowy	147
10.4. System mieszany	151
11. Obieg pism w organizacji	153
11.1. Wprowadzenie	153
11.2. Elektroniczny obieg pism	154
12. Przyjmowanie, ewidencjonowanie, selekcjonowanie i rozdzielanie korespondencji	157
13. Załatwianie spraw i wysyłanie korespondencji	161
14. Przechowywanie i archiwizowanie dokumentacji	167
14.1. Przechowywanie dokumentów	167
14.2. Przechowywanie dokumentacji w formie elektronicznej	168
14.3. Archiwizowanie dokumentów	169
15. Zasady sporządzania pism	176
15.1. Papier firmowy i blankiety korespondencyjne	176
15.2. Forma pisma	183
15.3. Sporządzanie pism w edytorze tekstu	212
15.4. Korespondencja seryjna	215
15.5. Formularze	218

16. E-maile w sprawach służbowych	227
17. SMS-y w sprawach służbowych	233
18. Typowe pisma w korespondencji biurowej	235
18.1. Pismo przewodnie	235
18.2. List informacyjny	235
18.3. List grzecznościowy	235
18.4. Sprawozdanie	239
18.5. Protokół	239
18.6. Notatka	245
18.7. Pełnomocnictwo	248
18.8. Zaświadczenie	249
18.9. Komunikat	249
18.10. Zawiadomienie	249
18.11. Zaproszenie	253
18.12. Polecenie	254
18.13. Faks	257
19. Korespondencja handlowa	259
19.1. Wprowadzenie	259
19.2. Pisma dotyczące nawiązania stosunków handlowych	262
19.3. Pisma związane z zamawianiem towaru	269
19.4. Pisma związane z dostawą towaru	276
19.5. Pisma związane z weryfikacją dostawy	285
20. Korespondencja w sprawach administracyjnych	288
20.1. Organy administracji publicznej	288
20.2. Postępowanie administracyjne	289
20.3. Wniosek o wszczęcie postępowania administracyjnego	289
20.4. Decyzja administracyjna	290
20.5. Odwołanie od decyzji administracyjnej	290
20.6. Zażalenie	291
20.7. Wniosek o przywrócenie terminu	291
20.8. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP)	297
21. Korespondencja w sprawach podatkowych	299
21.1. Wprowadzenie	299
21.2. Wniosek o wydanie interpretacji indywidualnej	300
21.3. Wniosek o stwierdzenie nadpłaty	300
21.4. Zawiadomienie o popełnieniu czynu zabronionego	300
Wykaz wzorów zamieszczonych w podręczniku	304
Bibliografia	306
Źródła ilustracji i fotografii	308