

## Spis treści

Wstęp .....	7
-------------	---

### Część I. PRACA BIUROWA

<b>1. Praca biurowa jako jeden z rodzajów pracy wykonywanej przez człowieka</b> .....	<b>10</b>
1.1. Wprowadzenie .....	10
1.2. Pojęcie pracy biurowej i jej cechy .....	15
1.3. Wpływ pracy biurowej na sprawne funkcjonowanie organizacji .....	16
<b>2. Informacja jako przedmiot i efekt pracy biurowej</b> .....	<b>18</b>
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
<b>3. Pracownik biurowy</b> .....	<b>35</b>
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
<b>4. Biuro – miejsce pracy biurowej</b> .....	<b>48</b>
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
<b>5. Spotkania służbowe</b> .....	<b>92</b>
5.1. Pojęcie spotkania służbowego .....	92
5.2. Rodzaje spotkań służbowych i ich charakterystyka .....	93
5.3. Cel i tematyka spotkania służbowego .....	96
5.4. Harmonogram i przebieg spotkania służbowego .....	97
5.5. Przygotowanie i organizacja spotkania służbowego .....	99
5.6. Kalkulacja kosztu spotkania służbowego .....	103

<b>6. Sekretariat – typowe miejsce pracy biurowej</b>	<b>106</b>
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

<b>7. Korespondencja – wprowadzenie</b>	<b>122</b>
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
<b>8. Bezpieczeństwo korespondencji</b>	<b>133</b>
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	135
<b>9. Instrukcja kancelaryjna</b>	<b>138</b>
<b>10. Systemy kancelaryjne</b>	<b>141</b>
10.1. Wprowadzenie	141
10.2. System kancelaryjny dziennikowy	142
10.3. System kancelaryjny bezdziennikowy	147
10.4. System mieszany	151
<b>11. Obieg pism w organizacji</b>	<b>153</b>
11.1. Wprowadzenie	153
11.2. Elektroniczny obieg pism	154
<b>12. Przyjmowanie, ewidencjonowanie, selekcjonowanie i rozdzielanie korespondencji</b>	<b>157</b>
<b>13. Załatwianie spraw i wysyłanie korespondencji</b>	<b>161</b>
<b>14. Przechowywanie i archiwizowanie dokumentacji</b>	<b>167</b>
14.1. Przechowywanie dokumentów	167
14.2. Przechowywanie dokumentacji w formie elektronicznej	168
14.3. Archiwizowanie dokumentów	169
<b>15. Zasady sporządzania pism</b>	<b>176</b>
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

<b>16. E-maile w sprawach służbowych</b>	<b>227</b>
<b>17. SMS-y w sprawach służbowych</b>	<b>233</b>
<b>18. Typowe pisma w korespondencji biurowej</b>	<b>235</b>
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
<b>19. Korespondencja handlowa</b>	<b>259</b>
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
<b>20. Korespondencja w sprawach administracyjnych</b>	<b>288</b>
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
<b>21. Korespondencja w sprawach podatkowych</b>	<b>299</b>
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