

SPIS TREŚCI

WSTĘP

Rozdział 1. ORGANIZACJA PRACY BIUROWEJ

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

1.1. Charakterystyka pracy biurowej

1.2. Informacja w pracy biurowej

Rozdział 2. KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Elżbieta Mitura

2.1. Proces komunikacji

2.2. Komunikacja werbalna

2.3. Komunikacja niewerbalna

2.4. Bariery w komunikacji

2.5. Konflikty w biurze i ich rozwiązywanie

2.6. Obcokrajowcy w biurze

Rozdział 3. KIEROWANIE ORGANIZACJĄ I PRACA KIEROWNICZA

Anna Oleksiejczuk, Ewa Oleksiejczuk

3.1. Istota kierowania

3.2. Funkcje i czynności kierownicze

3.3. Umiejętności kierownicze

3.4. Style kierowania

3.5. Sytuacyjne wyznaczniki skuteczności kierowania

3.6. Style kierowania ze względu na skuteczność działań kierowniczych

3.7. Zachowania przywódcze w procesie kierowania

3.8. Zachowania informacyjno-decyzyjne kierownika

Rozdział 4. FUNKCJE I ZADANIA SEKRETARIATU

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

4.1. Rodzaje i zadania sekretariatu

4.2. Materialne środowisko pracy

4.3. Współpraca z przełożonym

4.4. Przyjmowanie interesantów

4.5. Rozmowy telefoniczne

4.6. Etykieta spotkania biznesowego

4.7. Ubiór pracownika biurowego

4.8. Ubiór biznesmena

4.9. BHP przy obsłudze sekretariatu

Rozdział 5. ŚRODKI TECHNICZNE WYKORZYSTYWANE W PRACY BIUROWEJ

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

5.1. Typowe środki techniczne

5.2. Komputer i urządzenia wspomagające

- 5.3. Środki łączności
- 5.4. Urządzenia biurowe
- 5.5. Środki wykorzystywane do organizacji i archiwizacji biura

Rozdział 6. TWORZENIE TEKSTÓW

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

- 6.1. Zasady redagowania tekstów
- 6.2. Pisanie na klawiaturze metodą bezwzrokową

Rozdział 7. REDAGOWANIE PISM

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

- 7.1. Pojęcie i rodzaje pism
- 7.2. Zasady redagowania pism
- 7.3. Blankiety korespondencyjne
- 7.4. Elementy składowe pisma
- 7.5. Części składowe treści pisma
- 7.6. Protokoły, sprawozdania, notatki służbowe
- 7.7. Skróty i skrótowce
- 7.8. Adresowanie kopert

Rozdział 8. ORGANIZACJA OBIEGU KORESPONDENCJI

Bogumiła Kożuch

- 8.1. Instrukcja kancelaryjna
- 8.2. Systemy kancelaryjne
- 8.3. Przyjmowanie, otwieranie, sprawdzanie korespondencji
- 8.4. Obieg korespondencji
- 8.5. Wysyłanie korespondencji
- 8.6. Przechowywanie i archiwizowanie dokumentów
- 8.7. Wykorzystywanie informatyki w czynnościach kancelaryjnych
- 8.8. Program: „STEMPEL” - system obsługi przesyłek
- 8.9. Postępowanie z pismami tajnymi i poufnymi

Rozdział 9. KORESPONDENCJA W SPRAWACH OSOBOWYCH

Elżbieta Mitura, Renata Korba

- 9.1. Wiadomości wstępne
- 9.2. Korespondencja dotyczące przyjmowania pracowników
- 9.3. Korespondencja związana z trwaniem stosunku pracy
- 9.4. Korespondencja określająca z ustaniem stosunku pracy
- 9.5. Dokumentacja osobowa w językach obcych
 - 9.5.1. Dokumentacja osobowa w języku angielskim
Kowalska Agnieszka
 - 9.5.2. Dokumentacja osobowa w języku niemieckim
Wanik Wiesława
 - 9.5.3. Dokumentacja osobowa w języku hiszpańskim
Wanik Wiesława

9.5.4. Dokumentacja osobowa w języku rosyjskim
Bielewicz Elżbieta

9.5.5. Dokumentacja osobowa w języku francuskim
Kowalik Magdalena

Rozdział 10. KORESPONDENCJA W SPRAWACH HANDLOWYCH

Elżbieta Mitura, Maria Kęska

10.1. Wiadomości wstępne

10.2. Etapy zawierania transakcji

Rozdział 11. KORESPONDENCJA W SPRAWACH ADMINISTRACYJNYCH

Justyna Sokołowska

11.1. Organy administracji publicznej - podstawowe zagadnienia

11.2. Pisma związane z postępowaniem administracyjnym

11.3. Skargi i wnioski

11.4. Postępowanie w sprawach wydawania zaświadczeń

Rozdział 12. KORESPONDENCJA W SPRAWACH FINANSOWYCH

Krzysztof Kudelka

12.1. Korespondencja w sprawach finansowych

12.2. Rozliczenia z urzędem skarbowym

12.3. Kontakty z ZUS

12.4. Sprawozdawczość finansowa

Rozdział 13. KORESPONDENCJA W SPRAWACH TRANSPORTOWYCH

Elżbieta Mitura

13.1. Redagowanie pism w sprawach transportowych

BIBLIOGRAFIA