

Od Autorki	6
------------------	---

1. Organizacja pracy biurowej

1.1. Rola i charakter pracy biurowej	8
1.1.1. Informacja jako główny cel pracy biurowej	9
1.1.2. Lokal biurowy	12
1.2. Przepisy BHP pracy oraz przeciwpożarowe	17
1.2.1. BHP w pracy biurowej	23
1.2.2. Środowisko pracy biurowej	27
1.2.3. Ochrona przeciwpożarowa	28
1.2.4. Pierwsza pomoc w nagłych wypadkach	30
1.2.5. Praca biurowa a środowisko naturalne	33
1.3. Środki techniczne w pracy biurowej	35
1.3.1. Komputer i urządzenia peryferyjne	36
1.3.2. Urządzenia do reprografii	38
1.3.3. Środki łączności	40
1.3.4. Urządzenia niezbędne do obróbki, ochrony i oprawy dokumentów	43
1.3.5. Urządzenia usprawniające czynności związane z wysyłaniem i przyjmowaniem korespondencji	44
1.3.6. Przybory i materiały biurowe	45
1.4. Akty prawne regulujące działanie jednostki i czynności kancelaryjne	50
1.4.1. Regulamin organizacyjny	50
1.4.2. Instrukcja kancelaryjna	54
1.4.3. Systemy kancelaryjne	54
1.4.4. Znaczenie i zasady prawidłowego obiegu pism	62
1.4.5. Czynności wykonywane przy przyjmowaniu pism	64
1.4.6. Rozdział pism i ich załatwianie	65
1.4.7. Czynności wykonywane przy wysyłaniu pism	65
1.4.8. Przechowywanie akt	67
1.4.9. Kategorie archiwalne	69
1.4.10. Elektroniczny obieg dokumentów	70
1.4.11. Elektroniczny urząd	71
1.4.12. Informacja niejawna	73
1.4.13. Ochrona danych osobowych	74

2. Profesjonalny pracownik w biurze

2.1. Kierowanie zespołem	80
2.2. Sekretariat	83
2.2.1. Wyposażenie sekretariatu	83
2.2.2. Obsługa interesantów	87
2.2.3. Rozmowa telefoniczna	89
2.2.4. Prowadzenie terminarza	91
2.3. Organizacja i przygotowywanie zebrań	94
2.3.1. Charakter i rodzaje zebrań	94
2.3.2. Formy zawiadomienia o zebraniu	97

2.3.3. Zgromadzenie wspólników i walne zgromadzenie akcjonariuszy	100
2.3.4. Sala konferencyjna	101
2.4. Savoir-vivre pracownika biurowego	105
2.4.2. Prezentacja pracownika	110
2.4.3. Bilety wizytowe (wizytówki)	112
2.5. Podróż służbowa	115
2.5.1. Podróż służbowa na terenie kraju	116
2.5.2. Podróż służbowa poza granicami Polski	118
2.5.3. Rozliczenie podróży służbowej	121
2.6. Kreowanie wizerunku jednostki	124

3. Bezwzrokowa obsługa klawiatury komputerowej

3.1. Biegła obsługa klawiatury.	128
---	-----

4. Korespondencja – pisemne komunikowanie się z otoczeniem

4.1. Zasady redagowania pism	135
4.2. Rodzaje pism	138
4.3. Pisma zaadresowane	139
4.3.1. Elementy i części składowe pism	142
4.3.2. Układy graficzne treści pism	148
4.4. Korespondencja kadrowa	153
4.4.1. Pisma związane z poszukiwaniem pracy oraz nawiązywaniem stosunku pracy ..	154
4.4.2. Pisma występujące w czasie nawiązania i trwania stosunku pracy	160
4.4.3. Pisma występujące po zakończeniu stosunku pracy	163
4.5. Korespondencja handlowa	169
4.5.1. Etap I – propozycja nawiązania transakcji	169
4.5.2. Etap II – zamówienie towaru	173
4.5.3. Etap III – dostawa towaru	176
4.5.4. Etap IV – weryfikacja dostawy	179
4.5.5. Inne dokumenty stosowane w transakcjach handlowych	181
4.6. Pisma sprawozdawcze	188
4.7. Krótkie pisma zatytułowane	199
4.8. Pisma grzecznościowe	202
4.9. Pisma w sprawach administracyjnych	204
4.9.1. Akty administracyjne	204
4.9.2. Petycje, skargi i wnioski	209
4.9.3. Wydawanie zaświadczeń przez organy administracji publicznej	210
4.10. Zasady sporządzania korespondencji w językach obcych	214
4.11. List elektroniczny	217

5. Komputerowe wspomaganie prac biurowych

5.1. Edytor tekstu	221
5.1.1. Szablon dokumentu	228
5.1.2. Tworzenie blankietu firmowego	229
5.1.3. Dokumenty wielostronicowe	231
5.1.4. Korespondencja seryjna	234
5.1.5. Folder reklamowy	238
5.1.6. Tworzenie formularzy	239
5.2. Arkusz kalkulacyjny	245
5.2.1. Przykład działania	245
5.2.2. Szablon faktury VAT	261
5.3. Prezentacja multimedialna	265
5.4. Menedżer informacji osobistych	268

Załączniki

Z1. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. (DzU z 2011 r., nr 14, poz. 67)	271
Z1.1. Instrukcja kancelaryjna	352
Z1.2. Jednolity rzeczowy wykaz akt	
Z1.3. Instrukcja archiwalna	367
Z2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. (DzU z 1998 r., nr 148, poz. 973)	
Z2.1. Minimalne wymagania bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii, jakie powinny spełniać stanowiska pracy wyposażone w monitory ekranowe	374
Z3. Kodeks etyczny pracownika urzędu miejskiego	377
Z4. Zarządzenie w sprawie regulaminu organizacyjnego	380
Z4.1. Regulamin organizacyjny	381
Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	168
Literatura	170