



Centrum služeb pro podnikání s.r.o.

ASISTENTKA, ASISTENT



© Centrum služeb pro podnikání s.r.o.

Adresa:

Fügnerovo nám. 1866/5
Praha 2

Tel. čísla:

(+420) 605 403 895
(+420) 775 583 697

Webové stránky:

www.sluzbyapodnikani.cz

OBSAH

VEDENÍ ADMINISTRATIVY.....	1
NEJUŽÍVANĚJŠÍ ANGLICKÉ VÝRAZY	21
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	26
SPOLEČENSKÉ VYSTUPOVÁNÍ	48
FIREMNÍ PROCESY.....	72
PÍSEMNÁ KOMUNIKACE	108
INFORMAČNÍ SYSTÉM DATOVÝCH SCHRÁNEK (ISDS)	156
MS OUTLOOK 2010	172
EKONOMIE.....	190



Centrum služeb
pro podnikání s.r.o.



VEDENÍ ADMINISTRATIVY

HLAVNÍ PROFESE V ADMINISTRATIVĚ

- ✦ **profese = druh pracovní činnosti (povolání) vyžadující odbornou přípravu**
- ✦ **přehled nejběžnějších pracovních pozic v administrativě¹ – popis pracovní činnosti (kompetence) a minimální požadované vzdělání**
- ✦ **kompetence = způsobilost**
 - **souhrn pravomocí a odpovědností svěřených určitému pracovnímu místu jako schopnost vykonávat určitou funkci a dosahovat určité výkonnosti**
 - **rozsah působnosti nebo činností, oprávnění a povinností svěřených právní normou určitému orgánu nebo organizace, příslušnost pro odborné nebo věcné strážce, funkční nebo služební pravomoc**

Administrativní pracovník/ce

- nejčastěji pozice v malých firmách nebo OSVČ
- **zpravidla práce na jednoduchých, ale různorodých administrativních činnostech**
- vedení běžné administrativní agendy – viz modul Písemná komunikace, organizační a provozní záležitosti, práce na recepci, obsluha nápojových automatů, zajišťování objednávek a přebírání zásilek pro oddělení firmy, organizace a příprava firemních jednání a zasedání a vedení příslušné dokumentace, spisová služba ad. činnosti
- výchozí pozice pro další profesní rozvoj
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Asistent/ka (Sekretář/ka)

- nejčastěji pozice v malých firmách nebo OSVČ
- **zpravidla práce na jednoduchých, ale různorodých administrativních činnostech**
- vedení běžné administrativní agendy pro vedoucí pracovníky – viz modul Písemná komunikace, organizační a provozní záležitosti, obsluha kancelářské techniky (kopírování, tisk, faxování ad.), organizace a příprava firemních jednání a zasedání a vedení příslušné dokumentace, pořizování zápisů z jednání a porad, objednávání a evidence kancelářských potřeb, evidence odchozí a příchozí firemní korespondence
- výchozí pozice pro další profesní rozvoj
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

¹ Např. <http://www.prace.cz/poradna/encyklopedie-profesi> a jiné Encyklopedie profesí na ostatních pracovních portálech (Jobs.cz, Hotjobs.cz, PraceCentrum.cz ad.).



Osobní asistent/ka

- **zpracování agendy pro jednoho konkrétního nadřízeného, postavení a pracovní kompetence odvozené přímo od postavení daného manažera**
- podporu činností manažera v oblasti administrativní, organizační, zajištění chodu kanceláře, mnohdy i vyhodnocování ekonomických ukazatelů apod.
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Týmový asistent / Týmová asistentka

- např. asistent/ka účetního oddělení, právního úseku, personální sekce či marketingového oddělení apod.
- **spolupráce se specializovaným týmem na jejich úkolech**, vytváření a kontrola podkladů pro činnost konkrétního týmu, vytváření zpráv a hlášení, organizační činnost a zajištění komunikace mezi jednotlivými členy týmu či externími spolupracovníky a dodavateli
- **konkrétní pracovní náplň se odvíjí od zaměření a aktivit daného oddělení** a jeho kompetencí v rámci organizační struktury společnosti
- často výchozí pozice pro Osobní asistentku
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Večerní asistent/ka

- v zahraničních, a koneckonců již ani v ryze českých společnostech, se nepracuje (a zejména management) zpravidla od časných ranních hodin a **pracovní doba** se tak přesouvá i do **pozdních odpoledních a večerních hodin**; proto se v některých, zpravidla zahraničních firmách nebo firmách s dlouhým provozem, lze setkat s tzv. Večerními asistentkami
- velká poptávka na pracovním trhu je např. po Večerních asistentkách do právních kanceláří
- kompetence a min. požadované vzdělání jsou obvykle totožné jako u běžného asistenta nebo klasické asistentky, liší se pouze pracovní dobou

Office manager/ka

- různorodější náplň práce – **vedle administrativní činnosti částečně personalistika** (koordinace asistentek, příprava personální agendy, organizace společenských a firemních akcí), **správa majetku, účetnictví a obchod** (denní jednání s dodavateli společnosti), právní předpisy apod.
- **zajištění plnění příkazů vedení společnosti a podávání zpětné vazby**
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou; jedná se o manažerskou pozici, proto je někdy vyžadováno vysokoškolské vzdělání

Recepční

- **zodpovědnost za chod recepce**
- vítání a ohlašování návštěv, vedení knihy návštěv a vydávání návštěvnických propustek, přepojování a vyřizování telefonátů, poskytování všeobecných informací o společnosti a dílčí administrativní úkoly (např. evidence příchozí korespondence, evidence zápujček z vozového parku firmy ad.)
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou



Vedoucí sekretariátu

- **zastřešování činností sekretariátu a vedení týmu asistentů či asistentek**, koordinace činností sekretariátu, zodpovědnost za spisovnu a spisovou službu
- pozice vyžaduje dostatek zkušeností s rozmanitými administrativními činnostmi
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou; jedná se o manažerskou pozici, proto je někdy vyžadováno vysokoškolské vzdělání

Ve většině společností je v dnešní době kladen velký důraz na **tzv. týmovou spolupráci**. V kolektivu si např. zaměstnanci – podřízení i nadřízení – tykají, organizují se často tzv. firemní team-buildingy a další společenské akce pro zaměstnance, striktně se nerozlišují jednotlivé pozice a je aktivně podporována spolupráce, koordinace a komunikace všech oddělení. Tyto myšlenky jsou obvykle zabudovány také do firemní kultury a vnitropodnikové komunikace.

OSTATNÍ PROFESY V ADMINISTRATIVĚ

Pracovník/ce back office

- zpracování došlých objednávek, jejich zadávání do interních firemních systémů a následné zpracování; příprava podkladů pro fakturaci, zajištění dohledání špatně směřovaných plateb, vyřizování reklamací od klientů a **zabezpečení další činnosti pro podporu ostatních oddělení společnosti včetně evidence všech provedených operací**
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce call centra

- **komunikace s klienty a zodpovídání jejich dotazů přes telefon nebo e-mail**, informování o nových a stávajících produktech, doporučování a prodávání vhodných nabídek pro konkrétní klienty, aktivní vyhledávání potenciálních klientů
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce front office

- **jednání s klienty, prezentace společnosti a jejich služeb**, příprava smluvní dokumentace, vyřizování telefonických hovorů, kontrola realizovatelných obchodů, zajištění technické podpory obchodního týmu a vedení kompletní administrativy
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Pracovník/ce reklamačního oddělení

- **komunikace se zákazníky, vyřizování jejich dotazů, požadavků a reklamací**, poskytování informací o produktech a službách dané společnosti a vedení agendy spojené s reklamacími
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou



Referent/ka

- příprava a zpracování základních formulářů nebo papírové dokumentace, která následně slouží dalším oddělením nebo zákazníkům
- **získávání a zpracování důležitých informací souvisejících se zaměřením daného oddělení**
- dále vyřizování reklamací, připomínek a stížností
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Soudní zapisovatel/ka (Písař/ka, Zapisovatel/ka)

- hlavní pracovní náplní je **psaní a přepisování textů nebo textových souborů**
- dále zajištění písemné dokumentace a záznamů z porad a jednání, vyřizování jednoduché korespondence a zpracování písemností dle pokynů, obsluha kancelářské techniky
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s výučním listem

Úředník/ce

- pracovní kompetence se odvíjejí od činnosti daného státního úřadu a jeho postavení v organizační struktuře státní správy, dále od konkrétního zaměření daného oboru a oddělení
- úředník/ce vyřizuje **osobní nebo písemný styk občanů s úřadem** nebo spolupracuje s jednotlivými odděleními úřadu, vyjadřuje stanoviska týkající se jeho oboru, vyřizuje a schvaluje žádosti občanů
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s maturitní zkouškou

Vkládání dat do počítače

- **zadávaní dat či textů dle průvodních dokumentů do počítače**
- pozice je vhodná pro práci z domova a mohou ji vykonávat studenti, ženy na mateřské dovolené či lidé v invalidním důchodu
- „*může být přínosem, pokud má uchazeč zájem o obor, kterého se data týkají*“
- min. požadované vzdělání – střední vzdělání s výučním listem

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI V ADMINISTRATIVĚ

- ✓ **zajišťování administrativy, práce s časem, práce s informacemi**
 - vzhledem k nutnosti zajišťovat, organizovat a koordinovat množství akcí je vhodné ujasnit si s manažerem plán pracovních akcí zhruba týden dopředu
 - vhodným plánováním a prací s časem eliminujete, alespoň částečně, stresové situace
 - výhodou je vytvoření si časové rezervy pro nenadále úkoly a omezení časových ztrát
 - více tzv. **time management** – sada postupů, doporučení a nástrojů pro plánování času, obvykle za účelem zvýšení efektivity využití času
- ✓ dále schopnost stanovit priority – viz např. Paretovo pravidlo