



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Výukový materiál pro předmět ADMINISTRATIVNÍ TECHNIKA

Ing. Pavla Boxanová, Ing. Lenka Kubátová

| | |
|---------------------|---|
| Reg. č. projektu: | CZ.1.07/1.1.10/01.0007 |
| Název projektu: | Tvorba výukových materiálů pro žáky podle ŠVP |
| Název příjemce: | Obchodní akademie, České Budějovice, Husova 1 |
| Klíčová aktivita: | Vytváření podmínek pro implementaci školních vzdělávacích programů ve školách a školských zařízeních, podpora aktivit metodických týmů, podpora pracovníků škol a školských zařízení zapojených do inovace ŠVP. |
| Použitá literatura: | Seznam použité literatury je uveden v souboru ATE_3_Literatura.pdf. |

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

VEDENÍ A ŘÍZENÍ KANCELÁŘE



Firemní (organizační) kultura

Firemní kultura

- soustava sdíleného přesvědčení a postojů, domněnek, norem a hodnot existujících v organizaci,
- ovlivňuje způsoby jednání a vzájemného působení lidí a výrazně ovlivňuje způsoby vykonávání práce,
- firemní kulturu charakterizují hodnoty.

Hodnoty

- jsou realizovány prostřednictvím *norem a artefaktů*, mohou se vyjadřovat pomocí jazyka, historek, mýtů...
- vyjadřují to, co je považováno za důležité, co je nejlepší pro organizaci a jaký druh chování je žádoucí

Oblasti, v nichž mohou být hodnoty vyjádřeny:

- péče o zákazníky
- soutěživost
- péče o zaměstnance, spravedlnost při zacházení se zaměstnanci
- podnikavost
- inovace
- orientace na výkony, produktivita, kvalita
- sociální odpovědnost
- týmová práce

Normy

- nepsaná pravidla chování, neformální návod k tomu, jak se ve firmě chovat
- říkají lidem, co se od nich očekává, že budou dělat nebo říkat, v co budou věřit a např. jak se budou oblékat
- nikdy nejsou v písemné podobě, předávají se ústně a mohou být posilovány reakcemi lidí
- příklady norem: jak manažeři zacházejí se členy svých týmů a jak tyto týmy reagují na své manažery, „přiď dřív, zůstaň déle“, „usiluj o to, abys vždy působil uvolněně a nenuceně“, „jestliže nemůžeš dodělat svou práci během své pracovní doby, jsi evidentně špatný pracovník“, „pracuj tvrdě, hraj tvrdě“, ambice, výkon, moc – je soustředěná na vrcholové úrovni nebo se na ní podílejí různé úrovně?, loajalita, hněv, přístupnost manažerů, formalita, oslovení křestním jménem, nepsaná pravidla o oblékání...
- normy se projevují v chování manažerů k členům týmu, v pracovní etice, v moci manažera, v rozsahu formálních vztahů, v přístupnosti manažerů

Artefakty (lidské výtvoř)

- jsou viditelné, hmatatelné nebo slyšitelné
- pracovní prostředí, tón, jazyk v dopisech a prohlášeních, vzájemné oslovování ...

Firemní kultura má vliv na *podnikové klima* = jak lidé vnímají kulturu, která se v organizaci vytvořila.

1. Objasněte pojem:

a) firemní kultura

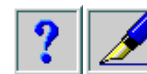
b) hodnoty



2. Uveďte:

a) jak se projevují normy,

b) co patří mezi artefakty (lidské výtvoř).



3. Soubor s textem Firemní kultura – název – ATE_3_01_3_text

Úkoly:

a) Opište text na rychlost a přesnost s časovým limitem 10 minut.

b) Opsaný text vytiskněte nebo odešlete e-mailem k opravě vašeho výkonu.

Pracoviště sekretariátu



V každé firmě či instituci nalezneme pracoviště, jejichž funkce a poslání jsou totožné. Požadavky na sekretariát se liší podle velikosti a zaměření firmy (př. u velkých společností se klade důraz na reprezentativnost sekretariátu, jinde jsou prioritní pracovní výkony...).

PRAVIDLA PRO DISPOZIČNÍ ŘEŠENÍ A VYBAVENÍ SEKRETARIÁTU

Situování sekretariátu

- na komunikační ose vstup – sekretariát – pracovna manažera (pokud organizování návštěv není hlavním úkolem recepce a sekretariát se soustředí pouze na koordinování práce manažera) – navazuje na vstupní prostor (bezprostředně nebo alespoň opticky – kamery, prosklená stěna)
- prostor musí splňovat požadavky estetické, bezpečnostní, propagační, úložné....

Vybavení sekretariátu

- ne jako technické zázemí firmy – pohyb a práce ostatních pracovníků v prostoru sekretariátu by měly být minimalizovány
- vyšší nároky na úložné prostory
- plochy pro manipulaci s poštou
- práce sekretářky by neměla být vidět

Dispoziční řešení

- prioritou je, že sekretářka by měla mít vizuální kontakt s místem příchodů a odchodů návštěv a pracovištěm manažera
- standardem by měla být rohová stolová sestava, která umožňuje dostatek prostoru pro umístění jednoho či více telefonů, faxu, tiskárny atd.

Komunikační a pracovní zóny

- oddělit (např. pultová nástavba pracovního stolu pro oddělení pracovního nepořádku a zachování důvěrnosti zpracovávaných dokumentů)
- možnost vyřizování dokumentů ve stoje, aby s návštěvou sekretářka mohla jednat vždy na stejné úrovni, tj. v sedě nebo ve stoje

Organizace návštěv

- pohodlné usazení 2-3 osob
- prostor pro přípravu na jednání, poskytnutí informací o firmě - propagační materiály

Šatny a odkládání oděvů

- oddělit prostor pro odkládání oděvů pracovníků a oděvů návštěv (pracovníci by měli mít možnost odkládat si oděvy do šatních skříní, dobře větratelných s prostorem pro obuv, oděvy návštěvy měly být na očích sekretářky, vhodná je i samostatná šatní skříň)

Občerstvení

- pro návštěvníky nelze použít automat, nejlepším řešením je minikuchyňka nebo kout v blízkosti pracoviště sekretářky (reprezentační nádobí - z jídelního nádobí by nemělo chybět alespoň šest dezertních talířků v kompletu se šesti kávovými šálky a podšálky, stejný počet by měl obsahovat i čajový servis s konvicí a cukřenkou. Skleněné nápojové nádobí by mělo obsahovat universální sklenice na nealkoholické nápoje raději ve větším počtu, dále pro slavnostní okamžiky či přípitky univerzální sklenice na nožičce (mírně uzavřeného tvaru), případně štíhlé či otevřené sklenice na šampaňské. Důležité jsou i kompletní příbory a kávové lžičky ze stejné sady a vždy z nerez oceli. Rozhodně je nezbytné vyvarovat se toho, aby talířky, šálky, sklenice či příbory podávané hostům, budily na první pohled dojem dobrovolné sbírky zaměstnanců. Tedy aby jednotlivé kusy pocházely z různých sad a servisů. Není zrovna nutné používat míšeňský porcelán. Stačí, když serióznost a důvěryhodnost firmy nenápadně podpoří několik stejných, byť i prostých, šálků a podšálků).

-
4. Vyhledejte na Internetu nabídku vybavení sekretariátu, které by odpovídalo uvedeným pravidlům.



-
5. Provedte ve dvojicích náčrt pracoviště sekretariátu.



-
6. Pozorně si přečtete následující text.

Vystupování asistenta – kdy stát a kdy sedět?



Asistentka může v sedě přijímat jen podřízené, pokud nejsou starší než ona sama, ale nebudě jí, když dá najevo, že vstupujícího vnímá, povstáním... Jedinou omluvou je prokazatelně důležitá práce, která nesnese odkladu, a která jí vstát neumožňuje. V každém případě povstane, když přijde návštěva zvenčí a uvede ji ihned podle domluvy k šéfovi nebo usadí u konferenčního stolu.

V době, kdy se nosí kabáty, pomůže návštěvě si odložit. Při odchodu méně významné návštěvy se s ní rozloučí jen vyslovením pozdravu, případně přitom, kdy jí pomůže s oblékáním kabátu. U důležitější návštěvy podrží při odchodu dveře a slovně se loučí až na prahu. Opravdu významné návštěvy doprovází až za dveře sekretariátu sám šéf. Potom sekretářka povstane a s návštěvou se loučí buď slovy či jen pokynem hlavy. To tehdy, odchází-li návštěva během živého rozhovoru se šéfem, který není radno přerušit.

Asistentka by také měla dbát na to, aby měl šéf ve skříni své kanceláře šaty pro společenské události v případě, že chodí spíš sportovně. Měla by tu být i nepoužitá košile, kravata, ponožky a boty (samozřejmě čisté), které se k sobě hodí. Potom nebude nutností náhlého formálního jednání zaskočen ani šéf a asistentka získá nejen dobré body, ale také punc profesionality.

7. Odpovězte si na následující otázky:



- a) Může asistentka přijímat příchozí v sedě?
- b) Jak se správně chová sekretářka při odchodu návštěvy?
- c) Jaké vybavení patří do skříně manažera?

Ergonomie – ergonomické pracoviště



ergonomie

- věda o správném uspořádání pracoviště, požadavcích na technická zařízení
- věda zabývající se vztahy mezi člověkem, prostředím a nástrojem – cílem je, aby svým tvarem co nejvíce odpovídaly rozměrům lidského těla
- důležité dodržovat určité zásady práce s počítačem, protože tato práce zatěžuje lidský organismus – míra zátěže závisí na době, kterou u počítače denně strávíme
- práce s počítačem → tzv. sedavé zaměstnání → zvýšené namáhání zad a krční páteře, dále zvýšená zátěž rukou, oči může způsobovat bolesti hlavy

ergonomické pracoviště

- *pracoviště vybavené v souladu s řadou kritérií vyjádřených ve směrnici EU č. 90/270 a v mezinárodní normě ISO č. 9241 o ergonomických požadavcích*
- chrání zdraví
- odstraňuje možnosti vzniku obtíží pohybového aparátu z nevhodně uspořádaného pracovního místa
- snižuje psychickou a fyzickou zátěž
- odstraňuje stres na pracovišti

www.ergonomicke-kancelare.cz/ergonomie-pocitacoveho-pracoviste

www.bozpinfo.cz/win/publikace (rok publikace 2004)

Držení těla, osvětlení nábytku, organizace práce a další pracovní podmínky a návyky mohou ovlivnit to, jak se cítíte a jak dobře pracujete. Přizpůsobením svého pracovního prostředí a osobních praktik můžete minimalizovat únavu a nepohodlí a omezit rizika následné námahy, která, jak věří někteří vědci, může vést k poranění (svalové a kosterní potíže).

Ergonomie při práci s počítačem

1. Poloha těla při práci s počítačem

- tzv. pravidlo pravých úhlů – pravý úhel je základním prvkem určujícím polohu těla
- nohy spočívají pevně na podlaze, lýtková část směřuje svisle vzhůru až ke kolenu, kde se noha opět zaklání do pravého úhlu, aby stehenní část mohla spočívat vodorovně
- úhel svíraný stehenní kostí a zády by měl být při sezení zhruba 90 stupňů
- paže by měly od ramen spočívat podél těla a v lokti tvořit opět přibližně pravý úhel
- zápěstí by mělo být při práci pokud možno narovnáno v nezkřivené poloze

chodidla, kolena, nohy

- během sezení musí chodidla pevně a pohodlně spočívat na podlaze → lze používat nastavitelný pracovní stůl a židli, podložku pod nohy
- pod pracovním stolem musí být dostatek prostoru pro nohy a kolena
- během dne je potřeba natahovat si nohy a obměňovat jejich polohu, často vstát od stolu a krátce se projít, nenechávat nohy volně viset nad podlahou

záda

- používejte židli, která plně podpírá vaše tělo
- váha musí být rovnoměrně rozložená → využíváme k podepření těla celé sedadlo a opěrku
- vždy by měla být podepřená dolní část zad
- doporučuje se často upravovat a obměňovat nastavení židle
- zásady při sezení – nesedět celý den v jedné poloze, nehrbit se, nadměrně se nezaklánět

předloktí, zápěstí a ruce

- předloktí, zápěstí a ruce v přímé neutrální poloze
- během psaní na klávesnici nepokládat dlaně na stůl, neohýbat zápěstí, nepokládat zápěstí na ostré hrany → zápěstí není opřeno o rám klávesnice

ramena a lokty

- výšku židle nastavit tak, aby byla ramena uvolněná, lokty pohodlně visely podél těla a zápěstí byla zpříma
- kontrola výšky loktů – lokty do výšky blízké poloze řady G,H → umožňuje uvolnit ramena

oči

- očím dopřávat často přestávku → zaměřit se na vzdálený bod mimo monitor, LCD panel
- v čistotě udržovat monitor, LCD panel
- přibližně stejnou intenzitou osvětlena celá místnost → uživatel by neměl sedět tak, aby mu dopadalo do očí světlo zepředu

hluk

- zvyšuje únavu → snížit hladinu zvuku vydávaného počítačem → využívat tichých chladičů ventilátorů, pevných disků

2. Uspořádání pracovního prostoru

monitor, LCD panel

- monitor – frekvenci nejméně 85 Hz, lépe 100 Hz, obraz ostrý a zřetelný
- LCD panel – namáhá zrak mnohem méně než monitor – splňuje požadavky na rozlišení a opakovací frekvenci obrazu, nevyzařuje žádná škodlivá záření
- správné umístění monitoru a nastavení jeho úhlu snižuje únavu svalů v krku a ramenou a horní části zad
- poloha monitoru, LCD panelu – nesmí vyžadovat naklonění krku v jakémkoliv úhlu → první řádek textu by měl být ve výšce očí, při pohledu doprostřed obrazovky musí oči směřovat lehce dolů
- pohled směřuje mírně dolů nebo rovně, panel je na vzdálenost paže od očí (50 – 70 cm) nebo rovně → nikdy ne nahoru!
- sklon – obrazovka a obličej v podstatě rovnoběžné
- omezit prudké světlo a odrazy → vhodné použití místního osvětlení, nevadí prudké světlo z boku nebo shora
- hydraulická otočná ramena pod monitor – zajišťují stabilní podporu s nosností 10 až 30 kg, umožňují manipulaci s monitorem do všech stran

klávesnice, myš

- jejich poloha musí umožnit držet tělo v uvolněné pohodlné poloze
- klávesnice přímo před tělem – výška loktů přibližně stejná jako výška řady klávesnice, ve které jsou písmena G a H, zápěstí zpřímá (neohýbat zápěstí)
- opěrky dlaní → nepoužívat při psaní na klávesnici
- ke stisku kláves používat minimální nutnou sílu
- myš po straně klávesnice – ve stejné výšce → nikdy ne v jiné výškové úrovni
- zvolit správnou velikost myši
- speciální gelové podložky pod myš → řeší bolest lokte, otlaky na zápěstí
- lze zakoupit nastavitelný výsuv klávesnice (nejen výškově, ale lze jej i natočit od podélné osy)
- ergonomické klávesnice – prsty v přirozenější poloze, ale nutí držet lokty od těla – neúměrně se zatěžují ramena, krční páteř → může způsobovat bolest hlavy

stojánek na dokumenty

- umístění do blízkosti monitoru ve stejné výšce, vzdálenosti a úhlu jako monitor
- je-li hlavní prací přepisování z papírových dokumentů, může být pohodlnější umístit stojánek na dokumenty přímo před sebe (a monitor poněkud stranou)

přestávky a obměňování práce

- nejpozději po jedné hodině krátkou přestávku → protažení, cvičení, krátká procházka
- je potřeba se vyhýbat rutinním postupům a během dne obměňovat práci

hygiena rukou

- střídání zaměstnanců u počítače (školní učebna) → nebezpečí šíření virů dotykem (lépe než vzduchem) – nedoporučuje se konzumace potravin a nápojů blízkosti počítačového pracoviště

Přehled použité literatury

Ciglerová, R., C.: Profesionální asistentka, Grada, 2008

Janoušek, K.: Cestovní náhrady ve 180 příkladech, Anag, 2009

Knoblauch, J., Wöltje H.: Time management, Grada, 2006

Kočička, P., Blažek, F.: Praktická typografie, Computer Press, 2004

Kříž, J., Zuzák, R.: Administrativní technika. ČZU v Praze, 2007

Moderní sekretářka. Moderní kancelář, Pragma, 2001

Pacovský, P.: Člověk a čas, Time Expert, 2000

Petrželová, J.: Maturitní otázky ekonomie, Fragment, 2008

Roubal, P.: Informatika a výpočetní technika pro střední školy, Computer Press, 2005

Rozhledy, časopis pro písemnou a elektronickou komunikaci, 86. ročník (2010/11), 85. ročník (2009/10), 84. ročník (2008/09)

Škorňová, E. a kol.: Abeceda asistentky a sekretářky, Computer Press, 2003

Uhlig, B. : Time management, Grada, 2008

Zuzák, R., Kříž, J., Krninská, R.: Řízení administrativních procesů v organizacích, Alfa Nakladatelství, 2009

Živnostenský zákon

<http://www.ica.cz>

<http://www.mvcr.cz>

<http://www.czechpoint.cz>

<http://portal.gov.cz>

<http://office.microsoft.com/cs-cz/word-help>

<http://www.ceskearchivy.cz/>

<http://archivpardubice.sweb.cz/vzory/skartnavrh.doc>

<http://www.uoou.cz>

<http://www.ujc.cas.cz/poradna/porfaq.htm>

<http://prirucka.ujc.cas.cz/>

<http://knihy.cpress.cz>

<http://www.grafika.cz>

<http://www.hyl.cz>

<http://www.zav.cz>

<http://www.wikipedia.cz>