



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

VLOGA POSLOVNEGA SEKRETARJA NEKOČ IN DANES

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.
Lektorica: Ksenija Pečnik, prof. slov. jezika

Kandidatka: Ema Šolar

Kranj, september 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Marini Vodopivec za vso potrebno pomoč in strokovno vodenje pri izdelavi diplomskega dela.

Hvala Ingrid in Rozki za sodelovanje pri intervjuju. Zahvaljujem se tudi lektorici Kseniji Pečnik, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Posebna zahvala gre moji družini za vso potrpežljivost in razumevanje v času študija.

IZJAVA

»Študentka Ema Šolar izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Za naslov diplomskega dela »Vloga poslovnega sekretarja nekoč in danes« sem se odločila na podlagi svojih delovnih izkušenj na tem področju. Poslovni sekretar je pomemben del vsakega podjetja. V diplomski nalogi sem podrobno opisala razvoj poklica ter njegove tipične značilnosti in lastnosti. Predstaviti želim, kakšen mora biti dober poslovni sekretar in kakšne delovne pogoje mora imeti, da lahko opravlja svoj poklic. Poslovni sekretar mora imeti za uspešno opravljanje svojega obsežnega dela znanja na zelo različnih poslovnih področjih, prav tako pa mora uspešno sodelovati z direktorjem in imeti dobre odnose s sodelavci.

Kako je potekalo delo tajnic, na kakšen način in kakšne so bile razmere za delo pred 15 leti, sem izvedela iz dveh intervjujev. Podatke sem primerjala s svojimi delovnimi izkušnjami in razmerami za delo v današnjem času. V raziskovalnem delu sem opisala ugodnosti in neugodnosti tajnice nekoč in jih primerjala s sodobnim poslovnim sekretarjem, od katerega je zahtevana široka razgledanost.

KLJUČNE BESEDE

- poslovni sekretar
- sprejemna pisarna
- delovne naloge

SUMMARY

I named my thesis Role of the business secretary once and now on basis of my experience in the profession. Business secretary is an important part of any business. In the thesis I have described the development of the profession and its typical characteristics and properties. I want to present what kind a good business secretary should be, and what working conditions should have to run business successfully. Business secretary is able to perform their extensive knowledge of the various bossiness areas, as well as the successful cooperation whit the director and had good relationship with colleagues.

What was the work of secretaries, in what way and what were the conditions for work 15 years ago I became aware of two interviews, I compared them with my work experience and conditions for work today. The research work I have described advantages and disadvantages secretary once and compared them with the Secretary of the modern business which required extensive knowledge.

KEY WORDS

- Business secretary
- Reception office
- Professional duties

KAZALO

1	Uvod	1
1.1	Predstavitev problema	1
1.2	Namen in cilji diplomske naloge	1
1.3	Metode dela	1
2	Poslovni sekretar	3
2.1	Razvoj poklica	3
2.2	Delo današnjega poslovnega sekretarja	3
2.3	Stopnja strokovne izobrazbe	4
2.4	Naloge poslovnega sekretarja	4
2.5	Obvezna in neobvezna dela poslovnega sekretarja.....	5
2.6	Različne poslovne situacije	5
3	Organizacija dela	6
3.1	Točnost in priprave na delo	6
3.2	Vrstni red delovnih nalog	6
3.3	Glavne značilnosti dela	7
3.4	Poslovanje	7
3.5	Osnovni pisarniški obrazci in potrošni material	8
3.6	Razmere za delo	8
4	Zunanost in osebnost	10
4.1	Lastnosti poslovnega sekretarja	10
4.2	Analiza delovnega mesta	11
4.3	Samostojna poslovna osebnost	11
4.4	Očarljivost in simpatičnost	12
4.5	Temperament	12
4.6	Zunanji videz	12
4.7	Urejenost delovnega mesta	14
5	Poslovna komunikacija	15
5.1	Komuniciranje	15
5.2	Biti razumljiv in razumljen	15
5.3	Pravila komuniciranja	16
5.4	Neverbalna komunikacija	17
5.5	Komuniciranje po telefonu	17
5.6	Pisno komuniciranje	17
6	Pošta	19
6.1	Ravnanje z vsakodnevno pošto	19
6.2	Sprejem in odpošiljanje pošte	19
6.3	Posebno ravnanje s pošto	20
6.4	Nedotakljivost poštnih pošiljk.....	20
6.5	Izhodna pošta.....	21
7	Medsebojni odnosi	22
7.1	Odnos poslovni sekretar – direktor	22
7.2	Odnos poslovni sekretar – sodelavci	23
7.3	Odnos poslovni sekretar – stranka	23
7.4	Odnos do dela	24
7.5	Odnosi z javnostjo	25
8	Sestanki	27
8.1	Vloga poslovnega sekretarja pri sestankih	27
8.2	Vstopanje v sejno sobo in postrežba gostov	28

9 Raziskovalni del	30
9.1 Intervju št. 1	30
9.2 Intervju št. 2	33
9.3 Zaposlena kot poslovna sekretarka	36
9.4 Ugotovitve raziskave	39
9.5 Analiza raziskave	40
10 Zaključek	43
Literatura in viri	44

KAZALO SLIK

Slika 1: Zaposlena poslovna sekretarka	7
Slika 2: Urejena pisarna	14
Slika 3: Pregled pošte	20
Slika 4: Sestanek	29

KAZALO TABEL

Tabela 1: Prednosti in slabosti poslovnega sekretarja nekoč in danes	39
--	----

1 UVOD

V poslovnem življenju so poslovni sekretarji zelo pomembni. Skorajda ni podjetja, ki bi lahko shajalo brez njih. Najverjetneje ni osebe, katere odsotnost bi bolj ohromila dnevni potek dela v pisarni, kot je prav poslovni sekretar. Nekateri nadrejeni pa vendar poskušajo zmanjšati vrednost in pomembnost poslovnih sekretarjev ter jih imajo za nekaj samoumevnega, z njimi ravnajo kot s služabniki, jih plačujejo po najnižjih postavkah ter od njih zahtevajo, da opravljajo dela, ki nimajo ničesar skupnega z njihovim poklicem.

Poslovni sekretar ni več deklica za vse, ki dviguje telefone in piše po nareku. V zadnjem desetletju je postal pomemben strokovni sodelavec vodstva, ki mora spremljati novosti v svojem poklicu, tehnologijo, delovne procese in medsebojno komunikacijo. Je srce pisarne, pri njem se srečujejo poti vseh zaposlenih, je prvi obraz podjetja pri stikih s partnerji in okolico, zato je znanje, ki ga mora imeti, čedalje širše.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Poslovni sekretar je v podjetjih najtesnejši spremljevalec svojih direktorjev, ki jim sledijo in so pri tem videti neopazni, tihi, skrbni, zaupljivi, pozorni in aktivni. Njihova naloga je sestavljena iz veliko najrazličnejših zadolžitvev, za katere potrebujejo zelo veliko znanja. V diplomski nalogi želim predstaviti poklic poslovnega sekretarja, ki se je začel razvijati v zadnjih letih. Ta poklic se je razvil iz poklica tajnice oziroma je njegova nadgradnja. V nalogi želim raziskati in dokazati, da je delo učinkovitega poslovnega sekretarja v današnjih časih zelo obsežno.

1.2 NAMEN IN CILJI DIPLOMSKE NALOGE

Namen diplomske naloge je ugotoviti, kakšno vlogo ima danes poslovni sekretar v primerjavi s poklicem tajnice nekoč.

Cilji diplomske naloge:

- pomembnost poslovnega sekretarja v podjetju,
- opravila poslovnega sekretarja v podjetju,
- najpomembnejše naloge poslovnega sekretarja,
- odgovornost poslovnega sekretarja,
- lastnosti dela poslovnega sekretarja,
- osebnost poslovnega sekretarja.

1.3 METODE DELA

Diplomska naloga je sestavljena iz dveh delov, in sicer iz teoretičnega in raziskovalnega dela. V teoretičnem delu bom opisala pomen ter funkcijo poklica poslovnega sekretarja in opisala svoje izkušnje v zvezi s poklicem, ki sem ga opravljala nekaj let. V raziskovalnem delu bom predstavila delo in pomen tajnice nekoč. Pomagali sta mi Ingrid in Rozka, ki sta bili zaposleni kot tajnici v zelo

uspešnih velikih podjetjih, ki obstajajo še danes. Zaradi izražene želje obeh intervjuvank in varstva podatkov podjetij ne bom imenovala.

2 POSLOVNI SEKRETAR

Na prizorišče prihaja človek novega poklicnega profila, ki je drugače poslovno usposobljen in delovno naravnani. Imenujemo ga poslovni sekretar. V podjetju so poslovnim sekretarjem čedalje bolj zaupane zahtevne naloge in s tem v zvezi spremljanje načrtovanih ciljev do njihove realizacije. Poslovni sekretar gotovo ni samo ženski poklic, kot je to bilo značilno za tajnice. Primeren je tudi za moške, ki so za to delo ustrezno usposobljeni. Glede tega so pogledi popolnoma nevtralni, kajti nič v opravljanju nalog poslovnega sekretarja ni takšnega, zaradi česar bi morali dajati prednost enemu ali drugemu spolu.

2.1 RAZVOJ POKLICA

Nikjer ni točnega podatka o tem, kdaj natančno naj bi se pojavil poklic tajnice ali poslovnega sekretarja. Pojavil pa se je zaradi potrebe po človeku, vrednem zaupanja, ki naj bi bil desna roka direktorja, župana ali druge pomembne osebe. Znano je, da je tajniški poklic obstajal že pred ustanovitvijo rimskega imperija. Takrat so poklic opravljali večinoma izobraženi moški, ki so pisali po nareku in bili velikokrat zaupniki ali svetovalci. V zgodnjih modernih časih so imeli tajnike oziroma pisarje predvsem plemiči. V vseh primerih pa so to bili moški, ki so sprejemali ukaze, pisali po nareku, prebirali prispela pisma, odpošiljali pošto, bili pa so, kot pravimo danes, splošno izobraženi.

Z razcvetom trgovine so bogati in vplivni ljudje potrebovali zaupanja vredne agente za urejanje pošte, zasebnih in zaupnih zadev ter zadev, ki se tičejo države, če je bil to politik. Po renesansi so ta poklic še vedno opravljeni samo moški, ki so dominirali v uradniškem poklicu. Opravljali so računovodska in stenografska dela ter so veljali za vzorne pisarje. Takrat so tajniki dosegali visok ugled in se vzpenjali po družbeni lestvici. Moški so prevladovali v tem poklicu vse do konca 19. stoletja, ko so izumili pisalni stroj in so se v tajniški in uradniški poklic vključile tudi ženske.

Med industrijski revolucijo na prelomu stoletja so se pisarne soočile s »krizo papirjev«. Mnogo moških je odhajalo na delo v tovarne, vendar so se ženske zelo dobro prilagodile na nove tehnologije, kot so bili telefon, pisalni stroj, ročni računalnik ...

Mnoge so si prizadevale in so dejansko tudi ohranile poklic tajnice. Povpraševanje je bilo tako veliko, da je preseglo število tajnic. Število moških v tajniškem poklicu je močno upadlo, ženske pa so prevladale v pisarnah.

2.2 DELO DANAŠNJEGA POSLOVNEGA SEKRETARJA

Poslovni sekretar ne opravlja težkih fizičnih del, toda njegovo delovno mesto ni uvrščeno ne med visoko intelektualna ne med posebno zapletena dela. Ker ga je težko opredeliti, je zaradi tega odgovornejše in težje, kot se zdi na prvi pogled.

V opisu večine delovnih mest so navedene temeljne ter stranske naloge in dela, toda v praksi se pogosto dogaja, da postanejo stranska dela prav tako zelo pomembna, če ne že kar prevladujoča.

2.3 STOPNJA STROKOVNE IZOBRAZBE

Za delovno mesto poslovnega sekretarja od kandidatov zahtevajo končano srednjo šolo za administratorje, ekonomske tehnike, gimnazijske maturante ali drugo sorodno smer. V zadnjih letih je zelo priljubljen višješolski program, kjer po opravljeni diplomii pridobiš naziv poslovni sekretar, poklic, za katerega sem se odločila tudi sama. Prav tako je v razpisih pogoj znanje desetprstnega slepega tipkanja, poznavanje računalniških okolij, znanje slovnice in pogosto tudi znanje vsaj enega tujega jezika, v glavnem angleščine in nemščine. Znanje stenografije je zaželeno, ni pa pogoj. Velika podjetja z velikim številom zaposlenih, v katerih je kadrovska hierarhija bolj zapletena, pa pogosto ustvarjajo svoja merila in zahtevajo še dodatne pogoje za delovno mesto poslovnega sekretarja.

Šola ni vse, pri oblikovanju poslovnega sekretarja je nadvse pomembna tista strokovna sposobnost, ki jo je nadrejeni posameznik pridobil z delom in s temeljitim, a družbeno nepriznanim načinom učenja, ki poteka ob opravljanju vsakodnevnih dolžnosti.

Nekateri delavci vsako nalogo izvedejo z veseljem in jo želijo hitro in uspešno opraviti. Zapomnijo si svoje in tuje izkušnje ter iz njih ustvarjajo novo in dobro prakso. Formalne izobrazbe sicer nimajo, toda to se komajda pozna – njihova razgledanost in delovna sposobnost sta veliki in dragoceni. Vsak poslovni sekretar je dolžan izpopolnjevati svoje znanje in sposobnosti. Človek se mora s tako raznovrstnimi in razgibanimi opravili dnevno učiti.

2.4 NALOGE POSLOVNEGA SEKRETARJA

- Razvrščanje in evidenca dokumentacije,
- sprejem, razvrščanje, evidentiranje in notranja distribucija pošte,
- priprava razvrščanje, evidentiranje in primopredaja pisem in drugih pošiljk v notranjem in zunanem poštnem prometu,
- pregled, sistematizacija in shranjevanje tiskovin (časopisov, strokovnih časopisov, člankov),
- priprava, vodenje, izdelava, distribucija in evidenca zapisnikov,
- sestavljanje poslovnih in drugih informacij,
- sestavljanje dopisov,
- zbiranje in sistematizacija poslovnih informacij,
- izdelava obračuna, potnih in ostalih stroškov,
- evidenca, naročilo in sprejem pisarniškega materiala in pribora,
- evidenca pisarniškega inventarja,
- pisanje in prepisovanje na računalniku,
- vnos podatkov, dopisov in besedil v osebni računalnik,
- razmnoževanje in fotokopiranje,
- pošiljanje, sprejem, distribuiranje in evidentiranje po telefaksu,
- sprejem in vzpostavljanje zvez po telefonu,
- sprejem in postrežba strank,
- skrb za brezhibno delovanje aparatov za vsakdanjo in občasno rabo,

- komunikacija s poslovnimi partnerji in sodelavci v podjetju,
- druga dela po nareku nadrejenega.

2.5 OBVEZNA IN NEOBVEZNA DELA POSLOVNEGA SEKRETARJA

Delovodja, ki resno skrbi za blagor podjetja in dobro gospodarjenje, poslovnega sekretarja ne bo zaposlil le zato, da mu bo kuhal kavo in odgovarjal na telefonske klice. To lahko počne vsak, kar še ne pomeni, da zato ne potrebujejo poslovnega sekretarja.

Čeprav v večini podjetij obstaja t. i. opis delovnih mest oziroma sistematizacija delovnih mest, ki sodi v okvir kadrovske sistematizacije, je kljub temu težko natančno določili, kaj naj bi poslovni sekretar delal in česa ne, saj je ravno pri tem delovnem mestu težko najti ločnico med nalogo, ki je natančno opisana v sistematizacijski razpredelnici, in tistim – čeprav je podobno prvi – za kar bi lahko poslovni sekretar rekel: to pa ni več moje delo. Če od njega včasih zahtevajo, da opravlja tudi dela, ki nimajo ničesar skupnega z njegovim delovnim mestom, tega nikakor ni dolžan storiti, čeprav je treba priznati, da so takšne in drugačne naloge velikokrat lažje in prijetnejše kot kakšno dodatno pisarniško delo.

2.6 RAZLIČNE POSLOVNE SITUACIJE

Poslovni sekretar, ki se v komuniciranju z ljudmi znajde v zapletenem svetu različnih kulturnih in poklicnih ravni, je v marsičem izredna osebnost. Čeprav ni na vodilnem položaju, sta od njegove sposobnosti odvisna končna odločitve in potek poslovnega dogajanja na poti od odgovorne osebe do neposrednega izvajalca oziroma sodelavca. Njegovo razpoloženje ne sme vplivati na delo, čeprav je obremenjen z različnimi zasebnimi ali družinskimi težavami. Izpolnjevati mora zelo stroga merila in se hkrati zavedati, da mnogi, celo njegov šef, sploh ne bodo opazili njegovega truda (Osredečki, 1955, stran 12).

3 ORGANIZACIJA DELA

3.1 TOČNOST IN PRIPRAVE NA DELO

Prvi pogoj za dobro organizacijo lastnega dela je točnost, ki se pokaže že na začetku. V službo je treba vedno priti pravočasno, kot je določeno s pravilnikom podjetja. To naj bo vedno nekaj minut pred nadrejenim.

Po prihodu v službo se poslovni sekretar najprej posveti pregledu dnevnih nalog, pri čemer mora biti pozoren, da preuči še zapisnike in beležke iz prejšnjega dne. Takšna petminutna koncentracija ob požirku dobre jutranje kave bo poslovnemu sekretarju dala jasen vpogled v dnevne obveznosti ter ustvarila občutek varnosti, ki ga zagotovo ne bo, če se na delo pride prepozno ali nekaj minut za svojim šefom.

Tudi izkušenemu poslovnemu sekretarju včasih ne uspe pravočasno končati vseh nalog. Včasih se zgodi, da ob koncu delovnega dne ugotovi, da je naredil kaj narobe in da tega ne bo mogel več popraviti. Včasih so za to krivi tudi slabo organizirani šefi. Tako je poslovni sekretar pogosto tisti, ki je kriv za te spodrsaljaje. V tem primeru mu preostane samo to, da poskuša pravilno oceniti, kako se bo šef odzval v določeni situaciji, in ga prehiteti.

3.2 VRSTNI RED DELOVNIH NALOG

Pri organiziranju dela mora poslovni sekretar poskrbeti, da bo ves potreben material – od naslovov poslovnih partnerjev do pisalnega pribora – imel ves čas pri roki. Prva značilnost njegove pozicije v organizaciji ali podjetju je v tem, da so opravila zelo raznovrstna, da vsaka posamezna naloga vsebinsko ni preveč zapletena, jih je pa zelo veliko, večinoma so nujna in neodložljiva, zraven tega pa se pogosto časovno prekrivajo. Razreševati je treba slednjo problematiko: ker dveh ali več opravkov ni mogoče opravljati hkrati, se je treba naučiti hitro in uspešno razporejati delovne naloge na tiste, ki jih je treba takoj opraviti, in tiste, ki lahko malo počakajo. To pa je lahko reči in težje storiti, kajti težko se je odločiti, katera stvar naj počaka.

Kadar je nalog veliko, uspešnost ne pada zaradi obsega dela, ampak zaradi pogostih živčnih prekinitev dela in številčnejših napak. Dela se lotevamo umirjeno in brez živčnosti.



Slika 1: Zaposlena poslovna sekretarka (Vir: Google.si-poslovni sekretar 2011)

3.3 GLAVNE ZNAČILNOSTI DELA

- Samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu oziroma sprejemni pisarni,
- časovno razporejanje delovnih obveznosti vodstvenih in strokovnih delavcev,
- skrb za uresničevanje sprejetih odločitev svojih nadrejenih,
- pripravljane in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljane gradiv in informacij,
- sodelovanje pri kadrovskih dejavnostih za zaposlene,
- sprejemanje, posojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije,
- vodenje poslovne korespondence in evidence stroškov poslovne organizacije,
- vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti,
- upoštevanje delovnega protokola in poslovnega bontona, ker gre za stalno komuniciranje s poslovnimi partnerji.

Dobri poslovni sekretar je tisti, ki z veseljem dela z ljudmi, izžareva prijaznost, optimizem, ki rad spoznava nove ljudi in mu to ni v breme, pri delu je sistematičen, vesten, potrpežljiv, natančen in se ravna po pravilih lepega vedenja v poslovnem in zasebnem življenju.

V odnosu do svojih nadrejenih in sodelavcev mora vedno ohraniti ljubeznivost, obzirnost, pripravljenost na sodelovanje. Ustvariti mora distanco, ki daje vedeti, da je njegova prijaznost uradna, ne pa izraz posebne naklonjenosti.

3.4 POSLOVANJE

Poslovni sekretar opravlja tisto dinamično delo, ki ga v kar najbolj pozitivnem smislu imenujemo poslovanje – to pa pomeni neprestano delovanje, stalo pospeševanje in v tem smislu celo omogočanje temeljne organizacije, organa, skupnosti itd. Delo

poslovnega sekretarja v nobenem pogledu ni pasivno, ni odvisno od vsakokratnih sprotnih naročil in spodbud, kar pogosto označuje tajnično delo. Nikakor pa ni nujno, da bi se moralo poslovanje poslovnega sekretarja nanašati na vso dejavnost organizacije, na ves proizvodni, storitveni, prodajni, upraviteljski, upravni ali kakšen drug proces. Dobro je vedeti, da je v prvem primeru potrebnega več znanja in sposobnosti hitrega prilagajanja nastalim okoliščinam, čeprav je obseg dela lahko manjši. V drugem primeru pa pridobljeno poglobljeno znanje na ozkem delovnem področju pripomore k hitrejšemu, torej bolj ažurnemu poslovanju (Uršič, 2000, stran 25).

3.5 OSNOVNI PISARNIŠKI OBRAZCI IN POTROŠNI MATERIAL

Poslovni sekretar mora vedno preverjati zaloge pisarniškega materiala, da ga slučajno ne bi zmanjkalo ravno takrat, ko ima največ dela in ga najbolj potrebuje. Pri nabavi materiala je treba izbrati najbolj založene in zanesljive dobavitelje. Pisarniški pribor, ki ga uporablja prav vsak poslovni sekretar, vsebuje veliko različnih stvari. K uspešni organizaciji dela bo pripomogel tudi pregled najpomembnejšega pribora in materiala za pisarniško poslovanje. Tako v sodobni pisarni med drugimi uporabljajo tudi papir, fotokopirni papir, pisalne bloke, vložke za bloke, nalepke, samolepilne trakove, kuverte različnih velikost, barve za štipiljke, računalniški drobni material, kartuše za tiskalnike in fotokopirne stroje, ravnila, luknjače, spenjače, škarje, nože za rezanje papirja, grafitne svinčnike, tehnične svinčnike, kemične svinčnike, flomastre, flomastre za poudarjanje besedil, namizna stojala za pribor, nož za odpiranje kuvert, radirke, korekturno tekočino, lepila itd.

Vrsta obrazcev, ki bi jih moral imeti vsak poslovni sekretar na zalogi, je odvisna predvsem od dejavnosti podjetja, v katerem dela. Večina podjetij pa uporablja nekatere osnovne obrazce, kot so potni nalogi, knjiga naročil, knjiga dobavnic, poštna sprejemna knjiga, delovodnik, računski bloki, kartotečne kartice, obrazci za elektronsko obdelavo podatkov, poslovno propagandni obrazci (nekateri imajo tudi poslovno-propaganda sredstva) kot npr.:

- poslovno pismo (pisemski papir),
- dopisnica podjetja,
- kuverta,
- papir za različne beležke (v bloku ali kocki),
- račun podjetja z lastnim razpoznavnim znakom podjetja,
- anketni vprašalnik,
- nalepke z znakom podjetja,
- informativna karta podjetja,
- vizitke zaposlenih.

3.6 RAZMERE ZA DELO

Razmere za delo so za poslovnega sekretarja dokaj ugodne. Poslovni sekretar delo običajno opravlja v zaprtem, svetlem, zračnem in toplem prostoru, vendar se ljudje, ki delajo v zaprtih pisarniških prostorih, pogosto ne zavedajo številnih zdravstvenih tveganj, kot so: telesna neaktivnost, prekomerna telesna teža, nepravilna prehrana itd. Poslovni sekretar zdravstvenemu tveganju ni izpostavljen v tolikšni meri kot delavci v tovarni, toda z leti ga bremenijo mnoge bolezni, ne da bi to sploh prej opazil – od bolezni hrbtenice do psihosomatskih obolenj. Skorajda pa ni osebe v poslovnem življenju, ki ne bi vsaj enkrat bila pod stresom. Stres sicer ni bolezen,

temveč stanje organizma, ki nam omogoča, da preživimo številne krizne situacije. Temu se izognemo predvsem tako, da si vzamemo čas za sprostitev, tako v službi kot tudi doma. Treba si je vzeti čas za počitek po napornem delovnem dnevu. V službi koristi, če si za nekaj minut popolnoma sprostimo telo in ne mislimo na nobeno stvar. Izkoristimo dnevni odmor v službi za preteg mišic in mogoče krajši sprehod, če nam to omogočajo. Po definiciji Svetovne zdravstvene organizacije je zdravje človekovo popolno telesno, duševno in socialno blagostanje.

4 ZUNANJOST IN OSEBNOST

Poslovni sekretar zna pisno in ustno komunicirati v slovenskem in najmanj enem tujem jeziku. Osvojiti mora splošni in poslovni bonton. Zna uporabljati telefon, faks, elektronsko pošto in druge komunikacijske medije. Pozna osnove in predpise o pisarniškem poslovanju. Pozna osnove in predpise o varstvu arhivskega gradiva, o hranjenju in izločanju dokumentarnega gradiva. Obvlada slepo desetprstno tipkanje, osnove računalništva in program za urejanje besedil. Pozna osnove organizacije dela in predpisov o delovnih razmerjih. Seznanjen je z osnovami finančnega in knjigovodskega poslovanja, zna zbrati in obdelovati podatke, pozna osnove zunanjetrgovinskega poslovanja. Ima tudi znanje s področja narodne kulture. Poslovni sekretar mora biti iznajdljiv, sposoben hitrega dojetja in razumevanja navodil. Za svoje delo je odgovoren svojemu šefu. Nenehno se mora prilagajati spremembam in skrbeti za nadgrajevanje svojega strokovnega znanja, skladno s tehničnimi in drugimi novostmi.

4.1 LASTNOSTI POSLOVNEGA SEKRETARJA

Kadar ima poslovni sekretar strokovne sposobnosti za opravljanje svojega poklica in dovolj ljubezni do sebe, sta to dva temelja, na podlagi katerih je prepričan vase in v opravljanje svojega dela. Življenje si lahko predstavljamo kot trikotnik, kjer je na eni strani znanje, na drugi ljubezen, oboje skupaj omogoča oblikovanje prepričanja in zdrave samozavesti, ki omogočata pridobivanje novega znanja in ljubezen do sebe in drugih. Znanje vodi k razumevanju, razumevanje pa vodi k strpnosti, k razvoju in k spremembam (Trkovnik, 1994, stran 47).

Osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja:

- **Lojalnost/pripadnost:** poslovni sekretar mora čutiti pripadnost družbi, v kateri dela, ter biti ponosen nanjo. Biti mora lojalen do nadrejenega, o svojem šefu mora govoriti le najboljše. Novemu vodji ne govori o prejšnjem, pomaga svojim sodelavcem pri opravljanju nalog, če se jim mudi in ga za pomoč prosijo, zastavi dobro besedo pri direktorju za svoje sodelavce, če vidi, da je bilo delo dobro opravljeno.
- **Zaupnost:** poslovni sekretar je pri svojem delu seznanjen z najbolj zaupnimi podatki in dokumenti, npr. s proizvodnjo strategijo podjetja za več let naprej, podatki o načrtovanih kadrovske spremembah (odpuščanje delavcev), plačami zaposlenih, z nameranim direktorjevim inšpekcijskim pregledom, načrtovanimi političnimi potezami neke stranke ali državnega organa, ki morajo ostati skrivni, sicer lahko izgubijo vso svojo vrednost. Zaupnost, zanesljivost in molčečnost je pogosto prvi pogoj, da lahko opravlja delo na svojem delovnem mestu.

- **Zanesljivost in natančnost:** poslovni sekretar si zanesljivost in natančnost pridobi s preverjanjem svojega dela, svoje mize, predalov map, rokovnikov, koledarja, seznamov. Preverjanje svojega dela in razmišljanje je toliko bolj potrebno tam in tedaj, kjer je dinamika dela večja. Dobro je ugotoviti, kakšen način in narava dela ustrezata direktorju, tako da se lažje prilagodi in ob tem organizira tudi svoje delo. Poslovni sekretar kaže svojo zanesljivost in natančnost tudi s tem, da prihaja vsak dan v službo ob točno določeni uri, vsekakor pa pred direktorjem.
- **Odločnost:** odločno vedenje pomeni zaupanje v pravilnost ravnanja v danem trenutku. Odločno vedenje tudi ni agresivno vedenje, kot to večkrat slišimo. Nasprotno agresivno vedenje pogosto prihaja iz takih občutkov, kot je na primer neodločnost. Odločni poslovni sekretar je takrat, kadar zaupa sam sebi, kadar se sam osebno spoštuje in kadar zna in rad opravlja svoje delo.
- **Samorganiziranost:** to pomeni, da si znamo organizirati vse dejavnosti in obveznosti, ki jih imamo. Pomeni tudi poskrbeti zase, presoditi o tem, kaj in koliko zmoremo, kateri nalogi smo in nismo kos in kje bomo potrebovali pomoč. Navsezadnje pomeni tudi to, da prisluhnemo svojim potrebam in da se zavedamo, da moramo obnavljati svoje znanje in moči. Pomembno je, da svoje želje izrazimo jasno in odločno.
- **Dober spomin:** poslovni sekretar si ne more zapomniti vsega, a vendar si mora znati zapomniti najpomembnejše stvari in zapisati najbolj bistvene. Priporočljivo je, da pomembnejše in kočljive zadeve izdajamo proti podpisu.
- **Prijaznost:** poslovni sekretarji imajo veliko moč. Zelo so vplivni in vedo, kaj se dogaja, saj se več pogovarjajo s šefom kot kdor koli v združbi. Če smo z njimi prijazni in se z njimi spoprijateljimo, nam lahko veliko pomagajo, nasprotno pa so lahko tudi nevarni nasprotniki.

4.2 ANALIZA DELOVNEGA MESTA

Da bi sploh lahko vedeli, kakšna oseba ustreza delovnemu mestu poslovnega sekretarja, ga je treba najprej razčleniti. Prav tako moramo ugotoviti, katera znanja in lastnosti so nujni za uspešno opravljanje del in nalog poslovnega sekretarja. Obseg analize pogosto pogojuje ocena vrednosti tega delovnega mesta v procesu in organizaciji dela. Seveda pa se delovne naloge in zahtevnost znanja poslovnega sekretarja razlikujejo glede na dejavnost, strokovnost in strukturo podjetja. V analizi delovnega mesta moramo upoštevati:

- zahtevnost delovnega mesta (opis samega dela),
- naravo dela (ali vsebuje veliko ponavljanja ali se opravlja stoje ali sede),
- delovne razmere (delo na prostem ali v zaprtem prostoru, na prepihu, v čistem ali umazanem okolju, izpostavljenost hrupu itd.),
- organizacijske značilnosti (samostojno ali timsko delo),
- pogoji za sklenitev delovnega razmerja (za določen ali nedoločen čas, delo v izmenah, pripravništvo itd.),
- opis delovnega mesta (strokovni naziv delovnega mesta, opis stalnih opravil, vrsta dela, sredstva pri delu, potrebna znanja in izobrazba, znesek plače in ostala nagrajevanja, možnost napredovanja na tem delovnem mestu).

4.3 SAMOSTOJNA POSLOVNA OSEBNOST

Od poslovnega sekretarja pričakujejo, da bo deloval kot izrazito samostojna osebnost, ki bo svojemu nadrejenemu v oporo, včasih pa je tudi njegov svetovalec. Najtežje je delati z osebo, ki še nima tovrstnih delovnih izkušenj, saj se v prvih mesecih svojega dela pravzaprav še uči. Uspešno oblikovanje osebnosti poslovnega sekretarja je v marsičem odvisno od njegovih delovnih izkušenj s šefom in ostalimi sodelavci. Če bo mladi poslovni sekretar imel šefa, ki je brez poslovnih izkušenj, se od njega ne bo mogel veliko naučiti. Ravno tako bo izkušeni poslovni sekretar težko delal z neizkušnim šefom in obratno. Poslovni sekretar je samostojna osebnost in kot taka opravlja večino vsakdanjih obveznosti.

4.4 OČARLJIVOST IN SIMPATIČNOST

Če k zunanjemu videzu prištejemo tudi šarm, je to vsekakor ena izmed lastnosti, ki so vedno dobrodošle. Prav tako kot je poslovnemu sekretarju uspelo očarati delodajalca in dobiti službo, mu bo to vedno uspelo tudi v stikih s strankami. Toda treba je vedeti, da očarljivost ni isto kot telesna privlačnost ali lepota. Simpatična oseba ni nujno lepa in obratno: marsikatera lepa oseba sploh ni simpatična.

Včasih se celo dogaja, da se lepe osebe sploh ne potrudijo, da bi bile tudi simpatične, saj ne razmišljajo o tem, da bi se lahko ljudem tudi duhovno prikupile. Zunanji videz je od ostalih dobrih lastnosti le pomembna podrobnost in ne more biti prvo, še manj pa edino merilo pri izbiri kandidata za delovno mesto poslovnega sekretarja.

4.5 TEMPERAMENT

Pri ocenjevanju psihofizičnih sposobnosti za opravljanje posameznih del moramo upoštevati tudi temperament. Skozi temperament najpogosteje izražamo čustva. Medtem ko se bodo nekateri zelo burno odzvali na kakšno težavo, bodo drugi z njo opravili razmeroma mirno, tretji pa se bodo zaprli vase. Z razvojem osebnosti se lahko spreminja tudi temperament. Zrela osebnost bo nekatere dogodke sprejela bolj kritično in manj burno kot na primer neizoblikovana oseba, osebnost, ki se šele razvija. Marsikaj je odvisno od delovnega okolja, saj tam, kjer ni trenj in so medsebojni odnosi usklajeni, negativne lastnosti ne pridejo tako do izraza, ljudje pa so bolj spoštljivi in strpni do drugih.

Glede na temperament lahko ljudi razvrstimo v štiri skupine: flegmatike, sangvinike, melanholike in kolerike.

Vsak šef si želi, da bi bila njegova »desna roka« čim bolj uravnovešena in trdna osebnost, ki bo brez večjih pretresov sodelovala tako pri vsakdanjih delovnih nalogah kot tudi v situacijah, ki zahtevajo trezno presojo in utrjujejo medčloveške odnose v delovnem procesu. Od poslovnega sekretarja se pričakuje, da bo zanesljiv delavec, zvest član delovne skupnosti, v kateri je zaposlen.

4.6 ZUNANJI VIDEZ

Če na poslovnega sekretarja gledamo z očmi scenarista, režiserja in občinstva kakšne sodobne televizijske nadaljevanke, je poslovni sekretar prikupna mlada

dama, ki kot kakšno nestvarno bitje sedi v sprejemni pisarni svojega mogočnega šefa. Nikakor ni zaželeno, da se poslovni sekretar postara, še manj pa, da bi bila to oseba povprečnega videza. Če se izognemo stereotipu telesnega videza in standardnih delovnih nalog, ugotovimo, da je tako mnenje napačno oziroma vprašljivo. Če šef pri izbiri poslovnega sekretarja nekoga odslovi z razlogom, da mu videz ni všeč, potem dela ne jemlje resno. Včasih, čeprav zelo redko, se zgodi, da direktor išče »damo« za animiranje, ker ima opraviti s takšnimi poslovnimi partnerji. Pomembno pravilo poslovnega sekretarja je, da na delo vedno prihaja urejen, čist, zdrav, naspan, spodobno oblečen itd.

Nega telesa, obraza, rok, zob in las je skrb vsakega zaposlenega. Veliko bolj izpostavljen k temu pa je prav poslovni sekretar, ki ima veliko stika s sprejemom strank in je urejen videz nujen, saj, kot pravijo, je poslovni sekretar ogledalo podjetja, ki naredi prvi vtis, ko stranka vstopi v sprejemno pisarno. Za poslovnega sekretarja je pomembno, da pozna naslednja pravila:

- **Osnovna telesna higiena:** jutranje prhanje deluje sveže in izboljšuje krvni obtok. Negovanje in temeljito umivanje zob večkrat na dan. S primernim dezodorantom poskrbimo za uravnavanje potenja na delovnem mestu. Nezaželene dlačice na obrazu in telesu si odstranimo, to velja predvsem za moške, saj morajo biti vsak dan sveže obriti po obrazu oziroma imeti negovano brado ali brke.
- **Odišavljanje:** pri nakupu parfuma moramo biti pozorni na izbiro parfuma, ki ga bomo uporabljali čez dan. Paziti je treba, da se nadišavimo le toliko, da je vonj moč zaznati v naši neposredni bližini. Nekaterim ljudem sicer prija, ko zavohajo prijeten parfum, vendar so v okolju poslovnega sekretarja tudi taki, ki bi jih to motilo.
- **Očala:** če slučajno nosimo očala, morajo biti čista, ne zamaščena, zlomljena ali kako drugače zanemarjena. Poleg tega pa bodo redni zdravniški pregledi ohranili naš vid.
- **Nohti:** nohti morajo bi negovani na rokah in nogah. To pomeni, da so čisti in postrizeni ali popiljeni do enake dolžine. Ne smejo biti predolgi, saj nas bi lahko ovirali pri delu. Če nohte lakiramo, moramo paziti, da se lak ne okuši.
- **Lasje:** urejen poslovni sekretar ima vsak dan lepo oblikovano pričesko. To pomeni, da so lasje čisti, skrtučeni in počesani. Če si lase barvamo, delajmo to redno, da nimamo narastka, sploh, če sta barvi popolnoma različni.
- **Ličenje:** ličimo se diskretno. Poudarimo le tisto, kar je treba poudariti. Ne delajmo iz sebe klovna. Izbirajmo ličila, ki so sestavljena iz naravnih sredstev, ki ustrezajo koži in polti.
- **Obleka:** najprimernejše so poslovne obleke, kar za žensko pomeni eleganten kostim, za moškega pa poslovna obleka s srajco in suknjičem. Športne hlače in kavbojke niso primerne za poslovnega sekretarja. Kar velja za higieno telesa, velja tudi za higieno obleke, ki mora biti vedno neoporečno čista in zlikana. Skrbimo tudi za to, da na obleki ne bo prhljaja, las ali madežev. Obleka pri ženskah ne sme biti pretirano dekoltirana, prekratka ali preveč oprijeta. Za službo niso primerna oblačila kričečih barv.
- **Nogavice:** te naj bodo cele, brez nitk in barvno usklajene s čevlji in obleko.
- **Čevlji:** za ženske so najbolj primerni salonarji, ki naj bodo v skladu z barvo kostima. Pete morajo biti cele in nepohojene. Oboji pa morajo poskrbeti, da so čevlji zloščeni in skrtučeni.

- **Nakit:** nakit naj bo izbran, lep je, če je usklajen z našo osebnostjo in garderobo, ki jo nosimo. Ženska se nikakor ne sme okrasiti kot božično drevo.

Poslovni sekretar mora slediti modi, vendar v taki meri, da ne vzbuja začudenosti in posmeha v svojem okolju: vroče hlačke, mini krila, dekolteji, veliki uhani itd. Priporočljivo je, da ima poslovni sekretar pri sebi nekaj pripomočkov kozmetičnega pribora in rezervno oblačilo v primeru, da se umaže.

4.7 UREJENOST DELOVNEGA MESTA

Poslovni sekretar preživi v pisarni osem ali več ur vsak dan, zato je pomembno, v kakšen okolju živi in dela. Za nekatere je pisarna postala drugi dom. Poslovna pisarna mora imeti vse lastnosti delovnega prostora in ni zaželeno, da bi vanjo vnašali domačnost in sproščenost. Tako na primer copati, živila, hišni ljubljenci ali majhni otroci niso v skladu s pričakovano podobo in s splošnim vzdušjem v pisarni in ne puščajo estetskega ne poslovnega vtisa na zaposlenih v podjetju ali na njihovih strankah.

Čistoča in urejenost sta prva predpogoja za dober videz delovnega mesta in delovne discipline. V čistem prostoru se zaposleni počutijo prijetnejše, saj spodbuja pozitiven odnos do dela. Če je delovni prostor čist, se bodo tudi obiskovalci vedli bolj obzirno. Na srečo imajo poslovni sekretarji na splošno razvit čut za urejenost in skrbijo za svojo in direktorjevo pisarno ter s tem prispevajo k dobremu poslovnemu videzu podjetja.

Če sta pisarna in delovna miza poslovnega sekretarja urejena in privlačna, bo ravno tak tudi nov delovni dan in obratno (Trkovnik, 1994, stran 82). Tudi če ga nered ne moti, je v tem poklicu pomembno, da vzdržuje red. Delo poslovnega sekretarja je povezano z delom drugih ljudi v združbi. Če je slučajno kdaj odsoten, recimo zaradi bolezni, se morajo sodelavci in direktor znajti v njegovem prostoru. Če bo poslovni sekretar poskrbel za to, si bo prihranil prenekateri stres. Zaradi lepo urejenega delovnega okolja je lahko deležen samih pohval, ki povzročajo veselje, kar ugodno vpliva na zdravje in medsebojne odnose.



Slika 2: Urejena pisarna (Vir: Google.si-pisarna 2011)

5 POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Komunikacija je dvosmerni odnos med ljudmi, pri čemer eden pošilja sporočilo, drugi pa ga sprejme. Pravilno komuniciranje v poslovnem procesu je pomembno zato, ker mora biti vsak prepričan, da ga je okolica razumela oziroma da ga ljudje razumejo, kaj se od njih zahteva. Komuniciranje zahteva konstruktiven in pozitiven pristop. Na ta način lahko rešimo probleme, še preden se pojavijo. Poslovni sekretar s komuniciranjem pomaga svojemu nadrejenemu pri kakovosti posredovanja idej in osnovnih informacij za delo med zaposlenimi.

5.1 KOMUNICIRANJE

Kot navaja Osredečki (1995), je dobra komunikacija kot čisti zrak, saj jo sprejemamo kot nekaj samoumevnega, vse dotlej, dokler življenje zaradi njenega pomanjkanja ne postane neznosno. V razvitih poslovnih sistemih je dnevno poslovanje maksimalno izpolnjeno s komunikacijskimi dejavniki. Analiza časa je pokazala, da poslovneži porabijo 10 % časa za pisanje, 15 % za branje, 35 % za govorjenje in 40 % za poslušanje (Trkovnik, 1994, stran 85). Sama organizacija v podjetju je sestavljena iz oseb, ki so enako pripravljene medsebojno komunicirati, ki želijo biti koristne in imajo skupne cilje. Poslovni sekretar je v poslovnem življenju vsak dan zasut z množico informacij. V razvitem poslovnem svetu bo poslovni sekretar sprejel od tristo do dva tisoč sporočil, ki ga bodo spodbudila h komunikaciji in od njega hkrati zahtevajo, da se odloči, kako bo v sporočilu sodeloval.

Komuniciranje poteka v dveh smereh. Od poslovnega sekretarja je zahtevano, da se podredi nekaterim pravilom in tako čim bolj uspešno doseže ustrezni poslovni cilj. Poslovno komuniciranje torej ni samo po sebi namen, ampak je proces za uresničevanje želenih programov. Poslovni subjekt mora biti pripravljen sporočilo prevzeti in ga tudi razumeti. Kultura poslovnega komuniciranja zahteva zlasti pri pisarniškem poslovanju dobro voljo vseh udeležencev komunikacijskega procesa.

V procesu komuniciranja je treba upoštevati naslednja načela:

- Kaj natanko želimo povedati?
- Komu želimo to povedati oziroma sporočiti?
- Katero komunikacijsko sredstvo je najbolj primerno za prenos sporočila?
- Kaj utegne popačiti našo informacijo na poti do prejemnika?
- Kako pridobiti informacijo, ali je prejemnik pravilno razumel naše sporočilo?

5.2 BITI RAZUMLJIV IN RAZUMLJEN

Glas (zvon), znak in gib so najpogostejša komunikacijska sredstva, ki jih lahko različni pretvorniki prenašajo z enega mesta na drugo. Vsa ta sredstva pa morajo biti uporabljena tako, da jih ostali soudeleženci v komunikacijskem procesu zlahka razumejo. Visoko stopnjo razumljivosti oziroma dojetja sporočil v komunikacijskem procesu imenujemo kultura poslovnega komuniciranja. Poslovni sekretar si v komunikacijskem procesu prizadeva, da ga bodo razumeli ter da bo svoje sporočilo posredoval drugim na najprijetnejši način. Govorjenje ni vedno najboljši način komuniciranja. V povprečnem pogovoru zmoremo izgovoriti od 125 do 200 besed na minuto, vendar to še ne pomeni, da moramo uporabiti cel plaz besed, če bi radi dobro komunicirali. V poslovnem svetu je največja spretnost, če

prejemniku z nekaj dobro zbranimi besedami razložimo bistvo svojega sporočila. Pogosto je zaradi tega večja umetnost znati poslušati kot pa znati govoriti. Poslovni sekretar lahko informacijo posreduje tudi z razglasom ali z velikimi projekcijami na oglasnih deskah podjetja, vendar ne moremo trditi, da bi bil takšen način, čeprav je najhitrejši, najbolj opazen – tudi najprimernejši (Trkovnik, 1994, stran 55).

5.3 PRAVILA KOMUNICIRANJA

V pisarniškem komuniciranju je poslovni sekretar oseba, ki največ posluša in najmanj govori. Ko pa spregovori, mora informacijo posredovati čim bolj ekonomično, kar pomeni: čim več vsebine in čim manj besed. Če poslovni sekretar nima razvite kulture ustnega poslovnega komuniciranja, bo uporabil tudi opisna pojasnila, kar lahko povzroči, da bo sporočilo napačno razumljeno. Poslovni sekretar mora imeti razvit čut za kulturo izražanja, saj bo le tako lahko pravilno sprejemal in oddajal informacije.

V poslovnem življenju za vse velja nekaj zlatih pravil komuniciranja, zlasti je pomembno, da jih obvlada oseba v sprejemni pisarni:

- Sogovorniku vedno pusti, da svojo misel pove do konca.
- Ne sme govoriti samo poslovni sekretar, saj v tem primeru ne sliši tistega, kar bi radi povedali drugi.
- Osredotočen mora biti na tisto, kar mu govorijo. Med poslušanjem ne sme odpirati pošte ali opravljati drugih opravil.
- Poslovni sekretar mora biti potrpežljiv in nikakor ne sme prekinjati sogovornika. Med poslušanjem ne sme postopati po pisarni.
- Ne sme se razburjati in mora znati brzdati svoje besede, saj lahko besede, ki jih izreče v jezi, dobijo drugačen pomen.
- Od časa do časa lahko postavi tudi kakšno vprašanje. S tem popestri pogovor in razjasni marsikatero stvar.

Če je poslovni sekretar zadovoljen tako kot njegov sogovornik in če je pogovor pripomogel k uspešnemu poteku dela, je komunikacija uspešna.

Nekateri tuji avtorji so načela dobre poslovne komunikacije tudi definirali. Tako Fulmer omenja pet načel dobrega komuniciranja:

- **Jasnost:** sporočilo moramo posredovati čim bolj jasno.
- **Celovitost:** v prizadevanju, da bi bili čim bolj jasni in preprosti, se nam zgodi, da pozabimo na celovitost. Zato je treba paziti, da kakšne stvari ne pozabimo. Najbolje je, da se skušamo vživeti v vlogo prejemnika našega sporočila. Sporočilo, ki je bilo deloma napačno razumljeno, lahko povzroči več škode, kot če ga sploh ne bi posredovali.
- **Jedrnatost:** strnjeno, toda jasno sporočilo je bolj učinkovito kot kakšno seminarsko delo s številnimi opisi in nepotrebnimi frazami. Dobro sestavljeno sporočilo je kot mini krilo: dovolj dolgo je, da skrije, kar je treba, in dovolj kratko, da odkrije, kar je zanimivega.
- **Konkretnost:** praviloma se je treba izogibati abstraktnih oblik izražanja. Prav tako je bolje, da brez ovinkarjenja spregovorimo o osnovni težavi. Treba je pozorno zbirati besede ter jih uporabljati v običajnem in ne v prenesenem pomenu.

- **Točnost:** pošiljatelj mora vedno preveriti točnost podatkov informacij, ki jih posreduje naprej. Besede, ki so nepravilno napisane ali nejasno izgovorjene po telefonu ali v neposrednem komuniciranju, lahko povzročijo veliko škodo. Pozorni moramo biti pri pisanju števil, napačno postavljena vejica ali pika lahko povzročila zmoto.

5.4 NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalno komuniciranje temelji na načinu našega obnašanja. Naše obnašanje pa je vse, kar rečemo in naredimo: zmajevanje z glavo, kazanje s prstom, smehljanje, stisk rok, gledanje na uro, stokanje, nerganje, prestavljanje po stolu z naslanjanjem itd. Obnašanje skupaj z videzom je v bistvu edini del, ki ga lahko drugi ljudje vidijo. Nihče pa ne more videti naših motivov, misli, navad in občutkov. Ljudje vidijo samo obnašanje kot zunanji rezultat teh stvari.

Poslovni sekretar je v podjetju prva oseba, s katero stranka stopi v stik, zato je še kako pomembno, da obvlada pravila poslovnega bontona. Za razliko od preprostih refleksov, kot so jok in bolečina, se vseh drugih oblik obnašanja naučimo. Za kontroliranje neverbalnega obnašanja se je treba osredotočiti na nekaj kombinacij: izraz obraza in gibi z glavo, gestikuliranje z rokami in rameni, gibi drugih delov telesa, posebej nog (Klemenc, 1991, stran 52). Neverbalno obnašanje lahko zavede, ker lahko povzroči napačen vtis: če ne gledamo sogovornika, se izogibamo kontakta z očmi, imamo prekrižane roke, si neprestano manemo oči, nos ali ušesa, se obračamo ali odmikamo od sogovornika, stiskamo ustnice skupaj, stiskamo pesti, se nemirno premikamo s stolom, večkrat ponavljamo eno in isto itd. Poslovni sekretar mora narediti prijateljski in kooperativni vtis. Pravila neverbalne komunikacije: sogovornika gledamo v oči, imamo prijazen nasmeh na obrazu, rahlo prikimavamo, ko sogovornik govori, roke držimo odprte, občasno naredimo gib z roko proti svojemu obrazu, držimo pravilno distanco med sogovornikom itd. (Klemenc, 1991, stran 55).

5.5 KOMUNICIRANJE PO TELEFONU

Telefon je še vedno najbolj razširjeno komunikacijsko sredstvo. Telefoniranje je izraz visoke kulturne ravni poslovnega komuniciranja, zato je pomembno, da ga poslovni sekretar zna uporabljati. V večini podjetij sploh ne organizirajo kratkih začetnih tečajev za uporabo telefoniranja in na splošno uporabe telefonov. Zaradi tega se dogaja, da so uslužbenci popolnoma nepripravljeni in ne znajo uporabljati telefona, ki ima danes številne funkcije. Poslovni sekretar pogosto opravlja delo telefonista na centrali in preusmerja telefonske klice. V tem primeru mora biti profesionalen. Ko komunicira po telefonu, mora biti glas poslovnega sekretarja prav tako vljuden kot v neposrednem stiku s stranko. Glas po telefonu mora delovati zanesljivo, toplo in prijazno, na noben način ne sme kazati slabe volje. Pomembna je tudi jakost, ki jo mora prilagoditi glede na poslušalčeva ušesa. Upoštevati je treba, da ko komunicira po telefonu, slušalka posreduje tudi vse bližnje zvoke, tudi take, ki jih stranka ne bi smela slišati (radio, srkanje kave, govor direktorja ipd.).

5.6 PISNO KOMUNICIRANJE

Izkušeni poslovni sekretar z razvitim čutom za jezik lahko večino korespondence opravi sam oziroma z manjšimi intervencijami svojega nadrejenega. Direktorju torej

ni treba vsakič znova sestavljati besedilnih dopisov ter za poslovnim sekretarjem preverjati ustreznosti pisnega sporočila. Poslovni sekretar mora imeti pri roki nekaj vzorcev besedil dopisa, na podlagi katerih lahko po določeni tipologiji sestavlja tudi ostala pisma. Pisno sporočanje je temelj uspešnega poslovnega komuniciranja. Pisni dokument je vedno bolj obvezujoč kot ustno ali telefonsko dogovarjanje. Dopis z originalnim podpisom ima še vedno večjo težo kot kateri koli drug vir komunikacije. Poslovna pisma morajo biti preprosta, jasna in morajo vsebovati samo bistvene zadeve. Pred pisanjem je treba poznati namen pisma, pri čemer se mora poslovni sekretar postaviti v vlogo tistega, ki bo pismo bral. Pred začetkom je treba zbrati vse podatke, material, dejstva, predhodno korespondenco in dopise. Pismo mora imeti logični vrstni red, uvodni osnovni namen pisma, bistvo vsebine, konec pa mora imeti nek poudarek prej navedenega. Najboljša poslovna pisma so tista, ki slonijo na treh principih: konkretnost, jedrnatost in jasnost. Poslovno pismo zahteva jasno in preprosto izražanje. Je uradno in brez čustev, toda vseeno mora vsebovati nekaj topline in prijaznosti. Poslovni sekretar mora poznati pisna pravila in dobro obvladati slovnico. Paziti mora pri naslavljanju oseb, datumih in klicnih oznakah, zadevi, oblikovanju, rabi velikih začetnic itd.

6 POŠTA

Velika podjetja imajo oddelek interne pošte, v katerem sprejemajo in evidentirajo ter razvrščajo prispеле pošiljke ter pripravljajo, frankirajo in razporejajo odhodne pošiljke. V manjših podjetjih te naloge opravljajo poslovni sekretarji, pa tudi v večjih gre večina prispеле pošte skozi njihove roke. Zato lahko rečemo, da je usmerjanje in sprejemanje vhodne in izhodne korespondence najbolj odvisno od poslovnega sekretarja. Način evidentiranja vhodne in izhodne pošte pa je odvisen od notranje organizacije podjetja, čeprav to počnejo večinoma z internimi seznanji poročil o prispelih poštnih pošiljkah ali z glavno knjigo poštnih evidence.

6.1 RAVNANJE Z VSAKODNEVNO POŠTO

Poslovni sekretar mora imeti v pisarni cenik poštnih storitev ter pomožna sredstva za čim bolj učinkovito opravljanje poštnih storitev, npr. pisemski odpiralnik, snemalec sponk, štampiljko z datumom in podobno. Pri odpiranju je treba kuverte obračati vedno enako in paziti, da se vsebina ne poškoduje. Na splošno pa lahko dnevno ravnanje s pošto razvrstimo na:

- sprejem in razvrščanje,
- beleženje v delovodnik,
- interno vročitev,
- dopisovanje in oddajo,
- evidenco shranjenih dopisov.

6.2 SPREJEM IN ODPOŠILJANJE POŠTE

Največ pošiljk praviloma prihaja ob ponedeljkih in je takrat največ dela z odpošiljanjem povratnih dopisov. Ravno tako je treba v petek odposlati vse zaostale pošiljke, da ne bi zamujale zaradi vikenda. Poslovni sekretar mora vedno skrbno preučiti, katera pošiljka bi utegnila biti zasebnega značaja. Če je pismo naslovljeno na direktorja ali sodelavca osebno, to lahko pomeni, da ne gre za poslovno pismo in je poslovni sekretar ne bi smel odpreti, ampak jo mora osebno izročiti naslovniku. Takšna pisma večinoma nimajo razpoznavnega znaka podjetja na kuverti, pogosto so napisana na roko in ne na računalnik. Če je poslovni sekretar v dvomih, ali bi pošto odprl ali ne, je najbolje, da za nasvet vpraša nadrejenega oziroma naslovnika.

Pri sprejemu pošte je treba imeti ustrezen sistem dela. Tako je treba ločiti tiskane od propagandne pošte, časopise, pisma in pakete. Najpomembnejša naloga zjutraj je razvrščanje uradnih pošiljk na nujne in pomembne dopise, redne dopise in ostala poslovna pisma. Nato pošiljke razvrščamo po prejemnikih v podjetju, pri čemur imajo prednost neposredno nadrejeni. Pri zlaganju pošiljk je treba dati pomembnejše na vrh.

Pisma in ostale poštnih pošiljke so ena najpomembnejših oblik poslovnega komuniciranja. Poštni žig je pomemben dokaz, da je bila pošiljka oddana določenega dne. Zato je treba kuverte shraniti kot morebiten dokaz. Včasih se zgodi, da so natančnejši podatki o pošiljatelju ravno na kuverti, zato je praktično, da se prejeto pismo spne skupaj s kuverto, potem pa prejemnik pisma sam oceni, ali potrebuje kuverto ali ne, in jo sam zavže. Če sta poslovni sekretar in direktor dogovorjena, mora ta na pismu označiti pomembne dele pisma, poleg napisati pojasnila, opozorila ...



Slika 3: Pregled pošte (Vir: Google.si-pošta 2011)

6.3 POSEBNO RAVNANJE S POŠTO

Priporočena in vrednostna pisma je treba izročiti osebno naslovniku, ki mora prejem tudi podpisati. Če poslovni sekretar opazi, da so nekateri sodelavci malomarni ali pozabljivi in da velikokrat založijo pomembne poslovne pošiljke, se bo zavaroval tako, da bo prispele pošiljke redno beležil. Tudi sicer je priporočljivo, da se vsak pomemben dopis zabeleži v sprejemno knjigo oziroma delovodnik ter poleg napiše datum izročitve naslovniku (kot dokaz pa mora imeti seveda njegov podpis). V nasprotnem primeru bo težko dokazati, da je bila pogrešana pošiljka dejansko izročena določeni osebi.

Shranjevanje korespondence je včasih prava nadloga, saj dokumentacija sčasoma zavzame veliko koristnega prostora in so potrebne posebne dodatne omare ali celo prostori za odlaganje regulatorjev. Danes podjetja v večini preslikavajo dokumente z zato namenjenimi napravami in jih shranjujejo na posebnih diskih na računalniku, ki zavzamejo zelo malo prostora. Prav tako s tem omogočajo preprostejšo organizacijo dela, vendar je še vedno veliko dokumentov, katerih originalov ne smemo vreči stran in jih moramo hraniti, kot je predpisano.

Poslovni sekretar mora biti pozoren tudi na propagandni in podobni informativni material. V njem lahko najde pomembne podatke o delu konkurenčnih podjetij, o novih strokovnih priročnikih, novi zakonodaji, informacije o izobraževanjih in seminarjih itd. ... Dobro je če na pomembnejše podatke opozori direktorja ali kakšno drugo osebo v podjetju, ki bi jo to utegnilo zanimati. Spreten poslovni sekretar bo lahko brez težav razvrstil vse dopise hitro in na ustrezen način. Pri tem se mora zavedati tako etičnih načel vestnosti in poštenosti kot tudi nedotakljivosti poslovne tajnosti in zasebnosti poštnih pošiljk. Poslovni sekretar mora upoštevati zlasti uradne in poslovne tajnosti podjetja ter spoštovati poslovno etiko.

6.4. NEDOTAKLJIVOST POŠTNIH POŠILJK

Za pisma in druge poštnih pošiljk velja zajamčena nedotakljivost, kar je tudi zakonsko urejeno. Odstopanja od tega načela so prav tako določena z zakonom. Praviloma se nobena pošta pošiljka ne bi smela izgubiti. Če pa se to zgodi s priporočeno pošiljko, bo pavšalni znesek, ki ga bo pošta izplačala, pošiljatelju v slabo tolažbo. V poslovnem dopisovanju namreč obstaja veliko število dokumentov,

ki so neprecenljivi za podjetja. Zato se v razvitem poštnem sistemu, za katerega sta delovna etika in načelo nedotakljivosti poštne pošiljke na prvem mestu, ne more zgoditi, da se priporočeno pismo izgubi. Če pa se to vseeno zgodi in če je bila v pošiljki pomembna dokumentacija, je treba od poštne kontrolne službe zahtevati, da se ugotovi, kako je do tega prišlo, ter da se poleg poizvednice za pošiljko o tem izda tudi posebno poročilo. Zanesljivejše je, če poslovni sekretar pošilja dopise s pomembno vsebino kot vrednostno pismo.

6.5 IZHODNA POŠTA

Ne glede na to, ali poslovni sekretar pisma in druge poštne pošiljke odda neposredno na pošti ali posreduje ustrezni službi v podjetju, je pomembno, da ima evidenco o oddani pošti. To pomeni, da mora vso izhodno pošto vpisati v knjigo ali na seznam na ustrezn način in jo potem frankirati, bodisi avtomatično ali pa ročno s štampiljko. Tako interno kot tudi poštno evidenco (sprejemna knjiga) je treba obvezno hraniti zaradi možnih pritožb in evidence prispelih pošiljk.

7 MEDSEBOJNI ODNOSI

Zaposleni z veseljem prihajajo na delo, če so jim delovna opravila ravno prav velik izziv in je delo zanimivo. To je običajno osnovna motivacija za zadovoljstvo v zvezi z delom v nekem kolektivu. Ni pa dovolj. Naslednji pomemben dejavnik zadovoljstva so odnosi med sodelavci. Dobro medsebojno poznavanje in spoštovanje sta naslednja dva bistvena razloga, zaradi katerih so ljudje pripadni nekemu podjetju. Plača, ki sicer vpliva na motivacijo zaposlenih, na dolgi rok ne uspe nadomestiti slabih ali nekakovostnih odnosov. Če so odnosi slabi, se ljudje prej ali slej odločijo za odhod drugam ali pa delajo le tisto, kar je najbolj nujno. A to le še dodatno zapleta odnose med zaposlenimi in kakovost zmanjšuje do minimuma.

Povsem naravno je, da se ljudje skozi daljše obdobje skupnega bivanja v istem delovnem okolju med seboj bolje spoznajo in zbližajo. Vendar je pomembno, kako bo zblíževanje vplivalo na poslovne uspehe. Včasih se zgodi, da nekateri radi klepetajo in tratijo delovni čas za zabavo, zasebne zadeve in podobno. Delovno vzdušje mora biti profesionalno. Poslovni sekretar ne sme dovoliti, da se v sprejemi pisarni zbirajo kolegi in kolegice, da bi se sprostili in pokramljali med seboj. Samozavesten nastop pomeni ravno prav pristen odnos do ljudi, s katerimi dela poslovni sekretar.

7.1. ODNOS POSLOVNI SEKRETAR – DIREKTOR

Kakršen direktor – takšen poslovni sekretar je pravzaprav modernejša inačica starega pregovora »kakršen mož – takšna žena«, s katerim so želeli povedati, da bo mož videti tako, kot bo žena skrbela zanj (Osredečki, 1995, stran 92). Čeprav je ta pregovor zelo star in dandanes verjetno ne drži povsem, je v primeru poslovnega sekretarja in direktorja zelo posrečen. Ljudje s svojim vedenjem vplivamo na druge. Toda ni vedno lahko vplivati na nekoga, ki je na višjem položaju. Poslovni sekretar mora direktorja diskretno opozoriti na nekatere njegove slabosti, ne da bi ga pri tem užalil ali prizadel.

Poslovni sekretar mora biti zares popoln, da bi lahko bil svojemu direktorju tudi dober svetovalec, zato mora tudi sam skrbeti za svojo urejenost in obnašanje. To bo zagotovo vplivalo na direktorjevo vedenje v vsakdanjem poslovnem življenju. Nič ne bo narobe, če ga včasih opozori na njegov neustrezen način pogovora, na pomanjkljivosti v njegovem načinu telefoniranja, na njegova pogosta zamujanja na sestanke in podobno. Opozaranja seveda ne sme početi prepogosto ali da bi to omenjal pred drugimi, saj s tem lahko izzove nasprotno reakcijo od pričakovane. Poslovni sekretar mora biti včasih psiholog in vedeti, kaj, kako in kdaj lahko kaj pove. Poslovni sekretar mora imeti občutek, kdaj je primeren trenutek za pogovor, sploh če gre za nekatere direktorjeve slabe in moteče navade. Zgodi se tudi obratno, da direktor svojega poslovnega sekretarja opozori na njegove napake. Pri tem poslovni sekretar ne sme ostati prizadet ali jezen. Odnos z direktorjem mora temeljiti na obojestranskem spoštovanju. Najbolj pomembne lastnosti, ki stremijo k medsebojni povezanosti, so:

- poslovna učinkovitost,
- čast in poštenost,
- odprtost in pripravljenost poslušanja,
- odločnost,
- prisrčnost in smisel za humor,

- zmožnost pojasnjevanja in pripravljenost,
- obzirnost,
- direktor naj bi se vedno postavil na stran svojih sodelavcev.

7.2 ODNOS POSLOVNI SEKRETAR – SODELAVCI

Ustvarjanje dobrih odnosov s sodelavci in s tem uspešne delovne klime povečuje uspešnost združbe in s tem skupni profit. Osnovna pravila o medsebojnih odnosih, ki jih urejajo različni zakonski akti (o disciplini, pristojnosti ...), veljajo za vse.

Podobno kot sem ugotavljala pri odnosu poslovni sekretar – direktor, velja tudi odnos poslovni sekretar – sodelavci. Poslovni sekretar naj bi take odnose predvsem prepoznaval in imel do vseh sodelavcev enak poslovni in človeški odnos. Ni prav, da poslovni sekretar etiketira, obsoja, kritizira svoje sodelavce, jih deli na simpatične in antipatične in se obnaša kot prijateljica ali nasprotnica. Poslovni sekretar spozna svoje sodelavce, ki prihajajo k njem, in ugotovi, ali gre za plašne, odvisne, prijetne, vzvišene, domišljave ali ljubeznive sodelavce. Zaradi posredniške vloge lahko najboljše zaznava odnose (dobre ali slabe) med direktorjem in sodelavci.

Poslovni sekretar je tisti, ki sprejema, posreduje in koordinira tudi stike direktorja s sodelavci. Ni namreč dopustno, da se sodelavci sprehajajo po njegovi pisarni do direktorja. On je glavna avtoriteta v svoji pisarni in skrbi za red tudi v tem pogledu.

Dobro je, če poslovni sekretar prepozna tiste sodelavce, ki prihajajo k njem in so prijazni zaradi koristoljubja, ker želijo na račun dobrega odnosa pridobiti boljši status pri direktorju. Prepozna naj tudi tiste sodelavce, ki ga spoštujejo in imajo radi kot sodelavca, kot človeka.

Odnos do sodelavcev temelji na medsebojnem zaupanju, iskrenosti, sodelovanju in pomoči med zaposlenimi. Pri delu ni treba tekmovati med seboj, pač pa si pomagati. Za uspešno delo so potrebni korektni in kakovostni odnosi s sodelavci. Pomembno je sodelovanje med oddelki, ki morajo potekati v pozitivnem in korektnem vzdušju s ciljem izboljšanja poslovne storilnosti.

Pri tem je treba upoštevati pet načel medsebojnega vedenja:

- načelo medsebojne pomoči,
- načelo poklicne vestnosti,
- načelo spoštovanja dogovorov,
- načelo vzajemne strpnosti,
- načelo spoštovanja osebnosti.

7.3 ODNOS POSLOVNI SEKRETAR – STRANKA

Prvi vtis, ki si ga ustvari stranka, ko vstopi v združbo, oblikuje poslovni sekretar. Stranka pride navadno najavljena, zgodi se lahko, da v sprejemno pisarno vstopi tudi nenajavljeni obiskovalec. Navadno gre v takih primerih za pritožbe in prošnje.

Poslovni sekretar je dolžan tudi nenajavljeno stranko sprejeti in ji pomagati pri reševanju njenega problema. Pomaga ji tako, da jo napoti tja, kjer bo lahko uredila problem. Prav je, da ustrezno službo obvesti o prihodu stranke in sodelavce zaprosi

za rešitev problema. Lahko pa problem, zaradi katerega je stranka prišla nenajavljena, reši tudi sam, če je za to pristojen. Praviloma je treba z vsemi strankami ravnati na enak – spoštljiv način. To velja zlasti za poslovne partnerje. Poslovni sekretar v nobenem primeru stranki ne sme reči ne. Čeprav obiskovalce sčasoma razvrsti glede na njihovo vedenje ter pomembnost za poslovanje podjetja tega, ne sme javno kazati. Pravzaprav je najbolje, če navzven kaže, da so vse stranke zanjo enako pomembne. Če se vsem smehlja na enak način, je tak način izraz profesionalne vljudnosti do vseh in ne nekakšna posebna naklonjenost. S takim odnosom bo poslovni sekretar lažje obdržal distanco do tistih, ki si preveč dovolijo in se ne znajo obnašati.

Stranka, ki vstopi v pisarno poslovnega sekretarja, mora že od samega začetka čutiti, da sta ji namenjena ustrezna pozornost in spoštovanje. Kadar gre za poslovnega partnerja, stranko, ki je napovedala svoj obisk po telefonu ali osebno, ki se je predstavila, bo poslovni sekretar vstal, se tudi sam predstavil ter obiskovalcu ponudil, naj sede. Lahko mu ponudi tudi kavo, čaj ali sok in mu prinese časopis, da mu ne bo dolgčas, medtem ko čaka. Treba je poudariti, da imajo zunanje stranke prednost pred tistimi iz podjetja.

7.4 ODNOS DO DELA

Odnos do dela se izraža v pripravljenosti vsakega zaposlenega, da vloži kar največji napor v izvajanje nalog na njegovem delovnem mestu in da dela v skladu s standardi, normami in pravili poslovanja podjetja. Odnos do dela se pokaže tudi v pripravljenosti zaposlenega, da s svojim znanjem in sposobnostmi pomembno prispeva k uspehu in razvoju družbe. Cilj vsakega podjetja je, da dober odnos do dela podpira izvajanje strategije na eni strani in povečanje zadovoljstva zaposlenega na drugi strani:

- Prisotnost na delovnem mestu pomeni aktivno prisotnost, torej dejansko delo, ki ga nekdo opravi. Prihod in odhod na delovno mesto se evidentirata na registraciji delovnega časa na predpisan način.
- Ne delo se ne zamuja. Vedno je treba priti nekaj minut pred dejanskim začetkom. Delovnega mesta ne smemo zapuščati predčasno ali med delovnim časom, če nam nadrejeni tega ne odobri.
- Med delovnim časom naj ne bi opravljali osebnih zadev, razen v primerih, ko nam nadrejeni dovolijo uporabo delovnega časa v osebne namene.
- Poleg vestnega izpolnjevanja delovnih nalog v predvidenem delovnem času od zaposlenih pričakujejo pripravljenost za sprejemanje dodatnih nalog za delo preko polnega delovnega časa, kadar to narekuje delovni proces.
- Vsak zaposleni si mora prizadevati za čim večjo kakovost svojega dela, tako da sledi načelu, da lahko tudi dobre stvari še izboljšamo.
- Pogoji za rast kakovosti dela je, da se zaposleni redno izobražujejo in spremljajo strokovni razvoj na svojem delovnem področju in širše, tudi s samoizobraževanjem na lastno pobudo.
- Kljub temu da včasih nismo dobro razpoloženi, stranka in poslovni partner ne smejo občutiti naše slabe volje. Zato se je treba v takih primerih kar najbolje potruditi, da smo do stranke prijazni in da ne zanemarjamo naših delovnih obveznosti.
- Odnos do delovnih sredstev se mora odražati v našem prizadevanju za pravilno uporabo in sprotno vzdrževanje delovnih naprav. Z delovnimi

sredstvi in materiali za delo in premoženjem družbe moramo ravnati skrbno in zakonito. Ob vsakem primeru odtujevanja ali poškodovanja sredstev oziroma premoženja družbe moramo takoj obvestiti nadrejenega delavca.

- Pri uporabi materialov spoštujemo predpise normative in skušamo čim bolj varčevati z materialom, vendar nikakor v škodo kakovosti.
- Skrb za okolje mora usmerjati naše varčevanje z vodo in energijo, pravilno ravnanje z odpadki in prizadevanje za čisto in zdravo okolje.
- Odkrivanje in odpravljanje napak in pomanjkljivosti je dolžnost vsakega zaposlenega. Zaradi našega dela lahko hitro opazimo ne le svoje napake, pač pa tudi napake drugih. Ob tem sta pomembna samokritičnost in konstruktivna kritika, ne pa kritiziranje in vtikanje v delo drugih. Ko odkrijemo svoje napake ali pomanjkljivosti v svojem delovnem okolju, jih skušamo sami popraviti, če pri tem potrebujemo pomoč, poiščemo nadrejenega ali ustrezno strokovno pomoč. Ko odkrijemo napake ali pomanjkljivosti drugih v širšem delovnem okolju, lahko na dobronameren in nikakor vzvišen način napako pojasnimo tistim, ki so jo storili, in jim predstavimo, kako naj bi jo rešili.

7.5 ODNOSI Z JAVNOSTJO

Kaj so odnosi z javnostjo? To je pozitivno predstavljanje podjetja celotni javnosti. To niso ne plačana propaganda v časopisih, ne plakati, ne televizijske reklame, temveč nekaj drugega. Pomemben poslovni cilj vsakega podjetja je, da v javnosti ustvari dober vtis svojih dejavnosti. Javnost so družbene skupine, s katerimi podjetje komunicira. Mednje sodijo lastni uslužbenci in delavci podjetja, na katere lahko vplivamo z razvijanjem t. i. notranjih odnosov z javnostjo. Toda največji del javnosti predstavlja sleherno prav zunanje okolje, na katerega skuša vplivati sleherno dobro organizirano podjetje oziroma si prizadeva vzpostaviti pozitiven odnos z njimi. To okolje so:

- kupci,
- stranke,
- poslovni partnerji,
- dobavitelji,
- finančne ustanove,
- profesionalne organizacije,
- mediji,
- organi oblasti.

Celotno podjetje si prizadeva, da s pomočjo preišljenih odnosov z javnostjo razvija in izpopolnjuje svoj vpliv na javno mnenje. To se kaže tako, da spreminja negativna stališča v pozitivna, napačne predsodke v prejemanje, ravnodušnost v zanimanje, nevednost v obveščenost. V tem procesu enakopravno sodelujejo vsi zaposleni: direktor, poslovni sekretar, vodje oddelkov, delavci ... Napačno bi bilo, če bi se zaposleni v podjetju zanašali le na oddelke za stike z javnostjo (če obstaja), saj njihovo delo ne more biti učinkovito brez podpore zaposlenih. Če so na primer informativni bilteni, glasila podjetja in fotografski prispevki za časopisna uredništva še tako vzorno narejeni in pravočasno dostavljeni, pa lahko en sam neprijazni poslovni sekretar v pogovoru z urednikom časopisa ali z direktorjem drugega podjetja poruši ustvarjen res in negativno vpliva na odnos do dela javnosti do podjetja. Na tak način lahko izniči napore sodelavcev z oddelka za stike z javnostjo, ki se trudijo, da bi bilo njihovo vedenje primerno. Če pa se popolni sekretar zaveda, da je v službi strank, poslovnih partnerjev, kupcev ali drugih obiskovalcev in je do

njih pozoren, vljuden, obziren in profesionalen, se bodo vtisi oblikovali tako, kot to pričakuje podjetje.

Ker je odnos z javnostjo proces s povratnim delovanjem, mora poslovni sekretar prisluhniti reakciji javnosti in jo posredovati svojemu nadrejenemu oziroma oddelku za stike z javnostjo. Pisma, telefonski klici, obiski, prispevki v časopisih, članki – vse je dostopno poslovnemu sekretarju, zato jih mora pozorno spremljati, zbirati, razvrščati in posredovati upravi. Poslovni sekretar mora imeti razvit čut, ki pa ga pridobi z dolgoletnimi delovnimi izkušnjami, s posebnimi tečaji in navodili. Polni poslovni sekretar mora s svojim zgledom pozitivno vplivati na ostale v podjetju in se na ta način – kot neposredni sodelavec vodilne osebe – vključiti v izvedbo poslovne politike. Poslovni sekretar torej ni le pasiven opazovalec ali zgolj kronist zunanjega in notranjega dogajanja, ampak mora biti aktiven udeleženec v stikih z javnostjo. Vedeti mora, da v javnosti krožijo napačne ali namerno podtaknjene informacije, vendar mora strmeti k temu, da javnosti čim preje posreduje točne in resnične informacije (Osredečki, 1995, stran 173).

8 SESTANKI

Stare opredelitve pravijo, da je sestanek srečanje ljudi, namenjeno razpravljanju, ali da je sestanek srečanje, javni zbor ljudi z določenim namenom. Sodobnejše opredelitve pa pravijo, da je sestanek srečanje skupine ljudi, navadno večje, na katerem o čem razpravljajo, se dogovarjajo in na ta način sklepajo posle. Sestanek je torej zbor dveh ali več ljudi, ki imajo skupne cilje in kjer je govorno komuniciranje temeljni način za doseganje teh ciljev. Sestanek je ciljno početje, kar ga razlikuje od drugih srečanj ljudi. Vsak sestanek ima nek cilj, ki ga mora doseči. Če to ni tako, je sestanek nekoristen oziroma je lahko nadležen, zato so sestanki brez točno določenih namenov oziroma ciljev eni tistih srečanj, za katere velja, da se jim kaže izogibati ali jih vsaj omejevati.

V skoraj vsakem podjetju so na dnevnem sporedu sestanki, naj bodo notranji ali zunanji. Poslovni sekretar je vedno že vnaprej obveščen o vseh sestankih ali sejah, posebno pa tistih, v katerih je udeležen direktor podjetja. Po navadi ima poslovni sekretar pri sebi vedno delovodnik, v katerim si zabeleži vse sestanke, skupščine, seje ali zборе že za en teden naprej.

8.1 VLOGA POSLOVNEGA SEKRETARJA PRI SESTANKIH

Sestanki niso zaradi sestankov, ampak so delovna srečanja (Trkovnik, 1994, stran 79).

Tehnične naloge, ki jih opravlja poslovni sekretar v zvezi s pripravami na sestanek:

- datum, dan v tednu, kraj, ura začetka ter predvidena ura konca sestanka,
- imena in priimki ter funkcije udeležencev,
- obveščanje je lahko pisno ali telefonsko, odvisno od narave sestanka. Prepisovanje, razmnoževanje in pošiljanje vabil, opremljenih z ustreznimi materiali tri do pet dni pred sestankom. Material ne sme biti preobsežen, vsebovati mora osnovne podatke o dnevnem redu,
- pri večini sestankov je treba od udeležencev zahtevati, naj potrdijo svojo udeležbo. Če ne mora priti, mora o tem obvestiti poslovnega sekretarja ali poslati nekoga, ki ga bo nadomeščal. Zato je treba, če gre za zelo pomemben sestanek, da poslovni sekretar obvešča pisno in zahteva podpisano povratnico. S takim načinom lahko, če je treba, dokaže, da je obvestil udeležence. Če ne dobi odgovora, mora sam vzpostaviti kontakt, kaj bi bilo lahko narobe,
- rezervirati prenočišče v hotelu za goste, ki prihajajo iz drugega kraja oziroma države,
- o sestanku je treba obvestiti tudi varnostnika in vratarja ter jima izročiti seznam udeležencev, da jih ne bi po nepotrebnem ustavljal in dodatno preverjal njihovo identiteto,
- pripravi sobo, v kateri bo sestanek (treba je poskrbeti za ustrezen prostor glede na število udeležencev in naravo sestanka),
- poskrbi, kako bodo udeleženci sedeli na sestanku, posebej zunaj. Upošteva hierarhijo. Te dolžnosti so navadno navedene že v opisu dela poslovnega sekretarja. Poleg tega pa opravi marsikaj, kar lahko poveča učinkovitost sestanka,

- poskrbi za tehnične pripomočke (računalnik, projektor ...). Preveriti mora, da vse deluje brezhibno,
- pripravi pisalni pribor, papir, aktualni propagandni – informativni material,
- uredi prostor (očisti, prezrači, zagotovi dovolj miz in stolov, pripravi cvetje, dekoracijo),
- pripraviti mineralno vodo, sok, čaj, čokoladne bombone ...,
- če je predvideno tudi poslovno kosilo, ga je treba rezervirati ali naročiti catering, da kosilo prinesejo v pisarno, kjer se odvija sestanek,
- udeležencev na sestanku načeloma ni dovoljeno motiti. Skrbi za nemoten potek sestanka, kar pomeni, da k direktorju med sestankom ne veže telefonskih pogovorov, če res niso nujni. Prav tako svojim sodelavcem ne dovoljuje vstopa k direktorju,
- pomembno je tudi, da se na začetku udeležence pozove, naj izklopijo mobilne telefone. Zvonjenje telefonov in morebitno pogovarjanje udeležencev medtem, ko teče sestanek, je moteče. To je tudi neprofesionalno,
- poslovni sekretar po navadi na sestankih piše zapisnik, kjer je treba zapisati najpomembnejše izjave udeležencev, ki sodijo na dnevni red, ter sklepe, ki so izraz skupnega stališča vseh navzočih. Posebej pozoren mora biti na roke, določene za izvršilce sklepov,
- zapisnik začne sestavljati takoj po sestanku, dokler še ima svež spomin, da ne bi slučajno česa izpustil,
- končni videz zapisnika mora oddati direktorju v pogled, da ga pregleda in dopolni z njegovimi stališči. Dva do tri dni po sestanku mora vsem udeležencem na sestanku posredovati zapisnik, ki vsebuje datum, kraj, čas pričetka in konca sestanka, seznam prisotnih in odsotnih ter najpomembnejše dele izjav posameznih udeležencev, jasne skupne obveznosti in sklepe s sestanka.

8.2 VSTOPANJE V SEJNO SOBO IN POSTREŽBA GOSTOV

Kadar poslovni sekretar vstopa v sejno sobo, kjer poteka večji sestanek z zunanjimi udeleženci, in želi predati obvestilo za nekoga, ki ga ne pozna, ravna takole:

- V sejno sobo vstopa urejen v kostimu, še zlasti, če so udeleženci tujci.
- Obvestilo napiše na srednje velik bel papir na računalnik.
- Stopi do direktorja in ga na neopazen način vpraša, kje sedi oseba, ki ji je obvestilo namenjeno.
- Obvestilo preda z desne strani, in sicer tako, da ne posega v intimno bližino prejemnika, kar pomeni, da vanj ne dregne, da se ga ne dotika, da mu ne skuša govoriti preblizu, ampak da sporočilo postavi na mizo pred njim in se takoj odstrani približno za 1 meter, kjer počaka, da prejemnik sporočilo prebere, nanj odgovori ali pa se samo zahvali.
- Kadar stranka vstopa v sobo, ker že poteka sestanek, naj jo poslovni sekretar pospremi do njenega sedeža v sejni sobi in ji s tem omogoči nemoteno vključevanje v sestanek.



Slika 4: Sestanek (Vir: Google.si-sestanek 2011)

Ko postreže strankam, je poslovni sekretar tudi gostitelj. Pri tem mora upoštevati nekaj temeljnih pravil:

- Ko se stranka namesti oziroma sede, jo vpraša, ali ji s čim postreže.
- Če stranki ponudi naravni sok, ji moramo s tem tudi postreči, nikakor pa ne s kakšnim nadomestkom.
- Kavo postreže v skodelici za kavo, nikoli v skodelici za čaj.
- Po 14.00 uri ponudi raje sok ali čaj kot pa kavo.
- Kave ne postreže, ne da bi stranko vprašal, ali si to želi.
- H kavi spadata tudi žlička in sladkor ali drugo sladilo.
- Pazi, da sta skodelica in žlička čisti in da kava ni polita.
- Če se zgodi, da stranka polije kavo, ji takoj ponudi pomoč, prinese papirnat prtič in ga položi pod skodelico. S tem omogoči, da ji kava ne kaplja na obleko.
- Kavo prinese v direktorjevo pisarno na pladnju in jo servira z desne strani pred stranko. Ročaj skodelice mora biti obrnjen na desno stran in skodelica s krožnikom mora biti dva prsta od miznega roba.
- Če je na mizi veliko dokumentov in poslovni sekretar ne ve, kam bi postavil kavo, lahko vpraša prisotne. Stranke pogosto same pomagajo in zadrega je rešena.
- Kadar direktor želi stranki postreči s konjakom ali viskijem, ki ga ima navadno pri sebi, poslovni sekretar, prinese samo kozarce, ki morajo biti čisti in neokrušeni, ter vodo ali led. Direktor pijačo navadno natoči sam, zato mu lahko pladenj s kozarci in ledom ali vodo postavi na sredo mize in zapusti sobo.
- Poslovni sekretar naj bi imel na voljo kozarce za vino, sok, viski ali konjak.
- Kadar je sestanek daljši, poslovni sekretar večkrat pobere kozarce, skodelice in izprazni ter očisti pepelnike, pripre okno in poskuša postreči več soka ali čaja kot kave, razen če stranka želi drugače.
- Kadar sestanek poteka v direktorjevi sobi, poslovni sekretar lahko mirno brez trkanja vstopi v sobo, ker je tudi on udeleženec tega sestanka. Prav tako lahko ob vsakem času brez trkanja vstopi k direktorju v pisarno, razen v primeru, če on izrecno želi, da potka, preden vstopi. Poslovni sekretar za direktorja ne sme biti preveč moteč element, temveč njegov zaščitnik in varuh.

9 RAZISKOVALNI DEL

V okviru raziskovalnega dela sem se odločila, da izvedem intervjuja z gospema, ki sta bili zaposleni na delovnem mesu tajnice direktorja. Intervjuja sta potekala v spomladanskem času na domu intervjuvank. Ker gospe želita ostati anonimni, sem želji ustregla. Vprašanja sem pripravila vnaprej, intervjuja sta potekala sproščeno, vzdušje pa je naraščalo ob obujanju spominov.

9.1 INTERVJU ŠT. 1

➤ **Letnica in kraj rojstva:**

Rodila sem se leta 1944 v Kranju.

➤ **Izobrazba, ki ste jo dokončali:**

Dokončala sem osnovno šolo ter med delom zaključila tudi poklicno poštno šolo.

➤ **Zaposlitveni sektor:**

Zaposlena sem bila kot tajnica direktorja v storitvenem podjetju v Kranju.

➤ **Koliko zaposlenih je bilo v podjetju, ko ste opravljali to delo?**

V podjetju je bilo 150 zaposlenih, takrat je bilo to srednje veliko podjetje.

➤ **Koliko let ste bili zaposleni kot tajnica v tem podjetju?**

V tem podjetju sem bila zaposlena 10 let. Prej sem bila pomočnica administratorica v finančni službi v istem podjetju.

➤ **Kakšne so bile vaše delovne naloge?**

Delovnik se je začel ob 6. uri zjutraj. Ob prihodu sem morala najprej prezračiti svojo in direktorjevo pisarno, saj se je takrat lahko še kadilo v poslovnih prostorih in zjutraj, ko sem stopila vanjo, je bil vonj grozen. Uredila sem direktorjevo pisarno, če je imel kakšne pozne sestanke, spraznila pepelnik, zalila cvetje, pobrisala mizo, na mizo pa postavila majhen pladenj s čokoladnimi bomboni, ki jih je imel direktor še posebej rad. Potem sem pregledala časopise in revije – če je bil kakšen članek o podjetju oz. članek, ki bi bil za direktorja zanimiv, sem ga morala podčrtati in ga označiti kot pomembnega. Direktor je vedno prihajal približno pol ure kasneje. Ko je prišel, sem mu morala poleg časopisa prinesiti tudi kavo ali čaj. Nato sem pregledala pošto, jo vpisala v delovodnik ter jo razdelila po drugih oddelkih. Po naročilu direktorja sem morala opraviti določene klice in se dogovoriti za sestanke. Sredi dneva sva skupaj pregledala pošto, če je bilo kaj pomembnega, nato mi je naročil nadaljnja dela. Po nareku sem morala pisati dopise, obvestila in razna pisma. Pisala sem službene naloge, rezervirala sem prenočišča v hotelih, če je imel direktor poslovno pot v tujino oziroma so prišli tujci na poslovni obisk. Delo sem zaključila ob 14. uri.

➤ **Kakšen je bil po vašem mnenju takrat položaj tajnic?**

Zdi sem mi, da je bil poklic tajnica privilegiran poklic. Menim, da je bilo tajniško delo v Sloveniji spoštovan poklic.

➤ **Kakšni so bili vaši odnosi z direktorjem?**

Z direktorjem sva imela zelo dober odnos, korekten in tudi malo prijateljski. Ker sva bila z direktorjem, ko sva sodelovala, oba že v zrelih letih, je bilo med nama veliko spoštovanja in zaupanja.

➤ **Kakšne so bile vaše obveznosti in pristojnosti?**

Moje obveznosti so bile, da je direktor dobil vse, kar je želel, pravočasno, da so bili dokumenti urejeni in pravilno arhivirani, pomembno je bilo, da sem zapisala vse roke za oddajo odgovorov oziroma drugih obveznosti. Pristojnosti nisem imela prav veliko, saj je šlo vedno vse skozi direktorjevo roko.

➤ **Kako ste reševali konflikte s sodelavci?**

Nisem konfliktna oseba, večinoma smo prijetno sodelovali. S sodelavci smo se zelo dobro razumeli, vedno sem se trudila ustreči željam sodelavcem (se dogovorila za sestanek z direktorjem, izpolnila želje, ki so jih imeli) reševala prošnje, direktorja opominjala, kaj še mora postoriti ...

➤ **Kakšna znanja in spretnosti so od vas zahtevali?**

Od mene so zahtevali znanje strojepisja, pravilno rabo slovnice, dobro komunikacijo z ljudmi, slepo 10-prstno tipkanje, urejenost, prijaznost, ustrežljivost ...

➤ **Kakšen je bil vaš delovni dan?**

Kot sem že opisala, nas je »delavski avtobus« pobral skoraj pred domom in nas peljal v službo. Ena izmed nalog je bila tudi oglašanje na telefon, klicev je bilo ogromno, nato vezava k direktorju oziroma na oddelek, ki ga je klicatelj želel. Sprejemanje strank, postrežba gostov in dela po navodilih direktorja.

➤ **Kako ste se pripravili na spremembe s pisalnega stroja na računalnik?**

To je bilo zelo težko. Spomnim se leta 1993, ko je direktor kar naenkrat prinesel računalnik in me soočil s tem ... Zelo težko sem se navadila nanj. Direktor me je poslal na začetni računalniški tečaj, vendar sem se zelo težko navadila, ker sem bila vajena tipkanja na pisalni stroj. Dela na računalniku sem se raje izogibala in še vedno pisala na pisalni stroj. Še dobro, da sem imela dobre sodelavce, ki so mi z veseljem pomagali pri odpravljanju težav z računalnikom.

➤ **Kakšni so bili takrat pripomočki za delo?**

Mobitelov takrat še ni bilo, imeli smo centralno postajo in stacionarni telefon. Če je bil direktor na službeni poti, sem ga zelo težko dobila, če je šlo za nujne primere. Imeli smo telefaks, razmnoževalni stroj ... Vse naprave so bile zelo počasne in s tem je bilo delo zamudno, saj je zelo dolgo trajalo, da si poslal faks sporočilo oziroma telegram. Telefoni so bili še na vrtljive številke, tako si moral, če si želel klicati v tujino, zavrteti 9 številke, in če si bil nepazljiv, si se lahko hitro zmotil in moral številko zavrteti znova.

➤ **Ali je bilo znanje slovenskega pravopisa nujno?**

Da.

- **Ali je bilo treba znati tudi kakšen tuj jezik – kateri?**
Takrat to ni bilo zahtevano, ker smo bili prisotni bolj na slovenskem trgu.
- **Kako je bilo s tehniko (telefoni, fotokopirni stroj, faks)?**
Naprave so bile počasne in nerodne.
- **Kakšno je bilo poslovanje, ko še ni bilo računalnika in e-pošte?**
Veliko je bilo dopisovanja, vse je potekalo preko pisemske pošte. Posledica je bil zelo počasen delovni proces in si moral na odgovor pisma čakati tudi do dva tedna ali več. V nujnih primerih smo pošiljali telegram ali poslali kurirja, da je pogodbo ali kaj drugega pomembnega nazaj prinesel še isti dan.
- **Kakšna so bila pravila glede oblačenja?**
Pravil ni bilo, vendar sem morala biti vedno urejena, nasmejana, po navadi sem imela oblečeno krilo in srajco ter lase imela spete v figo.
- **Kakšne so bile razmere za delo?**
Delovnik je bil od 6.00 do 14.00. Imeli smo registrator delovnega časa, avtomat, kamor si porinil karton in je zapisal uro prihoda ter odhoda. Na začetku leta smo prejeli celoletni načrt oziroma delovni koledar z vsemi prazniki in kolektivnimi dopusti. Vedno smo imeli novoletno zabavo in poletni kolektivni piknik, kjer je direktor delil razne nagrade za jubileje in uspešnost pri delu. Imeli smo redno plačo, regres, božičnico in nagrade ob doseženi okrogli delovni dobi. Še danes me povabijo na kakšne pomembne obletnice.
- **Ali ste bili prisotni na sestankih kot zapisnikar?**
Ne, na sestankih kot zapisnikar nisem bila prisotna, imeli so notranjega zapisnikarja, vendar so mi potem dali spise, da sem jih pretipkala in jih je direktor pregledal in podpisal. Te sem poslala vsem udeležujočim na sestanku.
- **Ali menite, da delo tajnice vpliva na uspešnost podjetja?**
Da, seveda, saj sem kot tajnica dobivala ogromno informacij o podjetju in sem morala znati s tem informacijami tudi upravljati. Bila sem zaupanja vredna in tega nikoli nisem izrabila v škodo svojega podjetja.
- **Ali ste kdaj dobili kakšno nagrado za pridnost?**
DA – dobili smo redno nagrado za delovno dobo za 10,20 in 30 let delovne dobe, posebna nagrada, ki sem jo prejela, pa je bilo 10-dnevno počitnikovanje v toplicah.
- **Kaj menite, da je najbolj pomembno pri delu tajnice?**
Strokovnost, komunikacija, lojalnost in prijaznost.
- **Kakšne so po vašem mnenju lastnosti dobre tajnice?**
Prijaznost in ustrežljivost.

- **Kaj menite o reku, da je tajnica desna roka direktorja oziroma da je ogledalo podjetja?**

To zagotovo drži, vedno sem bila na razpolago in ustrežljiva. Tudi zunaj delovnega časa, ko se je kakšen sestanek zavlekel, mi ni bilo težko narediti kakšne nadure, čeprav je bilo takih primerov zelo malo.

- **Kako ste skrbeli za arhiv?**

Papirjev je bilo res veliko, imeli smo ogromen arhiv, vse dokumente smo hranili v registratorjih, ki smo jih primerno označili, da smo točno vedeli, kaj vsebuje registrator.

9.2 INTERVJU ŠT. 2

- **Letnica in kraj rojstva:**

Rodila sem se v Kranju leta 1941.

- **Izobrazba, ki ste jo dokončali?**

Hodila sem na osnovno šolo, nato sem se vpisala na gimnazijo, ki pa je nisem dokončala. Potem sem se zaposlila kot pomočnica administratorki in na večerni šoli končala izobraževanje za komercialnega tehnika.

- **Zaposlitveni sektor?**

Najprej sem bila zaposlena kot pomočnica administratorki, nekaj časa skrbela za vodenje skladišča, potem pa je šla tajnica direktorja v pokoj in sem zaprosila za premestitev. Delo tajnice direktorja sem opravljala do svoje upokojitve v podjetju s proizvodnjo dejavnostjo.

- **Koliko zaposlenih je bilo v podjetju?**

Bilo nas je zelo veliko, in sicer okoli 400, podjetje je bilo srednje veliko.

- **Koliko let ste bili zaposleni kot tajnica v tem podjetju?**

Na tem delovnem mestu sem ostala kar 22 let.

- **Kakšne so bile vaše delovne naloge?**

Največ dela sem imela s pošto, to mi je vzelo od tri do štiri ure na dan. Pošto sem morala najprej pregledati, v delovodnik vpisati pomembna prejeta pisma. Nato sem pošto sortirala po oddelkih. Vmes so seveda zvonili telefoni, ki sem jih prevezovala na različne oddelke. Skrbela sem za oddajo telegramov in telefaksov. Kuhala sem kavo za direktorja in postregla njegove goste na sestankih. Ko je bil kakšen uspešen sestanek, sem morala prinesti slivovko, ki je bila obvezna pijača v hladilniku, da so nazdravili uspešni sklenitvi posla. V službo sem prihajala prej kot direktor. Po nareku direktorja sem morala pisati pisma, dopise, pogodbe, in zapisnike.

- **Kakšen je bil položaj tajnic po vašem mnenju takrat?**

Se mi zdi, da tajnica ni bil kakšen posebno zahteven poklic, plača je bila slaba, toliko, da smo imeli za osebno preživetje. Nekateri so tajniško delo takrat jemali kot nečastno delo oziroma kot nič posebnega, vsi so mislili, da je naše delo le kuhanje kave, vendar je bil obseg dela zelo obsežen.

➤ **Kakšni so bili vaši odnosi z direktorjem?**

Imela sem dobrega direktorja, bil je odprt, ni bil preveč vzvišen, bil je zelo prijazen. Vedno je bil dostopen za vse. Bil je bolj socialen, kot so dandanes nekateri direktorji.

➤ **Kakšne so bile vaše obveznosti in pristojnosti?**

Organizacija sestankov, pregled pošte, pisanje po nareku direktorja, klicanje strank, testiranje novih modelov, kar se tiče proizvodnje, naročanje daril za poslovne stranke, oddajanje telegramov pravočasno in čim prej.

➤ **Kako ste reševali konflikte s sodelavci?**

Reševala sem jih na lep način, vedno prisluhnila težavam in zadevo rešila čim prej z direktorjem. Takrat smo dobili še delavska posojila v podjetjih in sem vedno poskrbela, da so delavci imeli vlogo rešeno čim prej. Bila sem odprta za vsa vprašanja in prijazna, tako da smo imeli dobre odnose.

➤ **Kakšna znanja in spretnosti so od vas zahtevali?**

Od mene so zahtevali 10-prstno slepo tipkanje, znanje nemškega jezika, ker smo poslovali predvsem z Nemčijo. Morala sem biti nasmejana, dobre volje in urejena.

➤ **Kakšen je bil vaš delovni dan?**

Delovnik se je začel ob 6. uri. Delavski avtobus je odpeljal že ob 5.05 izpred postaje. Šele kasneje sva z možem kupila avto in me je potem on vozil v službo, ker sva bila oba zaposlena v Kranju. Zjutraj sem morala začeti takoj pregledovati prispelo pošto, postoriti še kaj od prejšnjega dne. Skrbela sem za urejenost pisarne, sveže cvetje. Na začetku meseca sem pregledala vse potne naloge za prejšnji mesec in izračunala potne stroške. Ker so bili naš direktor in drugi komercialisti veliko na poti, sem morala stalno skrbeti za rezervacijo hotelov, letalskih kart, pregledati potne liste, kdaj jim poteče veljavnost, in poskrbeti za podaljšanje veljavnosti. Za naše tuje goste sem morala poskrbeti za prenočišča ter prevoze do hotelov in našega podjetja. Noben dan mi ni bilo dolgčas, dela je bilo vedno na pretek. Ob koncu dneva, če česa nisem rabila postoriti, sem si to pustila za naslednji dan, če ni bilo nujno. Včasih je bilo treba delati tudi kakšno uro zunaj delavnega časa.

➤ **Kako ste se pripravili na spremembe s pisalnega stroja na računalnik?**

Žal sem že pred tem odšla v upokojitev, tako da se nisem srečala z računalnikom. Imela sem samo pisalni stoj.

➤ **Kakšni so bili takrat pripomočki za delo?**

Sprva sem imela mehanični pisalni stroj, ki je bil dokaj robusten in neroden, nato pa ga je nadomestil elektronski pisalni stroj, na katerem je bilo veliko lažje delati, saj je bil manjši in zmogljivejši. Imela sem tudi telegrafski tiskalnik. Pri telefaksu smo uporabljali analogni signal in ko smo pošiljali dopis, je moral biti prejemnik prisoten, da je prejel faks sporočilo. Kasneje ga je nadomestil sodobnejši sistem. Telefon je imel vrtljive številke in je bil zelo okoren, kasneje pa sem dobila novega s tipkami, ki mi je olajšal delo.

- **Ali je bilo znanje slovenskega pravopisa nujno?**
Da, saj si moral biti zelo natančen pri pisanju pisem, raznih dopisov in drugih zadev.
- **Ali je bilo treba znati tudi kakšen tuj jezik – kateri?**
Ker smo poslovali z Nemčijo, sem morala znati nemško in srbohrvaško.
- **Kako je bilo s tehniko (telefoni, fotokopirni stroj, faks)?**
Imeli smo teleprinter – pri tem sem morala dolgo čakati na zvezo, delo je bilo zelo zamudno in oteženo, da si sploh dobil zvezo na drugi strani. Vsi stroji so bili zelo okorni, nerodni in počasni.
- **Kakšno je bilo poslovanje, ko še ni bilo računalnika in e-pošte?**
Ogromno je bilo papirja, vse je potekalo preko pošte, kasneje preko teleprinterja ... Prav tako smo na tak način sprejemali naročila in jim tudi po tej poti nazaj odgovarjali. Zelo zamudno.
- **Kakšna so bila pravila glede oblačenja?**
Urejenost je bila zahtevana. Sicer mi ni bilo nikoli rečeno, kakšen stil oblačenja moram imeti. Sama sem morala vedeti, da v službo prihajam v čistih oblačilih, z umitimi lasmi, urejenimi, ne predolgimi nohti in v ne preveč kričečih barvah. Po navadi sem oblekla kostim s krilom, včasih tudi hlačni kostim.
- **Kakšne so bile razmere za delo?**
Imeli smo redno plačo, izplačan regres in božičnico. Ob novoletnem času smo bili obdarjeni, dobili smo koledarje in kakšno bonboniero. Ob obletnici delovne dobe (10, 20, 30 let) smo dobili srebrnik. Zbirali smo točke uspešnosti, za katero smo dobili denarno nagrado.
- **Ali ste bili prisotni na sestankih kot zapisnikar?**
Nekaj časa sem bila, potem pa je delo opravljal kar sam direktor in mi dal njegove zapisnike, ki sem jih pretipkala.
- **Kaj menite, je najbolj pomembno pri delu tajnice?**
Najbolj je pomembno, da si prijazen in ustrežljiv. Ne sme te biti strah komuniciranja z ljudmi. Spoštovati moraš sebe in povzročati čim manj konfliktov.
- **Kakšne so lastnosti dobre tajnice?**
Odprtost, prijaznost, ustrežljivost, nekonfliktnost in domačnost.
- **Kaj menite o reku, da je tajnica desna roka direktorja oziroma da je ogledalo podjetja?**
To je vsekakor res, saj direktorju olajša delo, veliko informacij veš o podjetju, ki jih ne smeš raznašati okrog. Ko stranka pride v podjetje, najprej zagleda tajnico, ki mora biti urejena in prijazna.

➤ **Kako ste skrbeli za arhiv?**

Začasni arhiv smo imeli kar v sprejemni pisarni za čas enega leta, da smo imeli pri roki vse dokumente, po poteku 1–2 let smo fascikle nesli v trajno hrambo.

9.3 ZAPOSLENA KOT POSLOVNA SEKRETARKA

Rodila sem se leta 1986 v Kranju in se po osnovni šoli odločila, da šolanje nadaljujem na srednji gostinski šoli, smer turistični tehnik, ki sem jo leta 2005 tudi uspešno končala. Od začetka leta 2007 do konca leta 2010 (skupaj 4 leta) sem bila kot poslovna sekretarka zaposlena v podjetju s proizvodnjo dejavnostjo. Pogoji za delovno mesto, ki sem jih morala obvezno izpolnjevati, so bili aktivno znanje angleškega jezika, obvladovanje okolja Microsoft Office, pravopisno znanje slovenskega jezika, uporaba interneta in elektronske pošte, komunikativnost, urejenost in prijaznost.

V podjetju je bilo zaposlenih 30 ljudi, 9 v upravi, ostali so bili proizvodnji delavci. Bili smo majhno podjetje. Delovni dan se je začel ob 8. uri in končal ob 16.30 oziroma se je še za kakšno uro podaljšal. V službo sem se vozila z osebnim avtomobilom, saj je bil kraj dela od mojega doma oddaljen 18 km, avtobusne povezave pa so bile zelo slabe. Imela sem direktorico, ki je v službo prihajala med 8.30 in 9. uro. Redkokdaj me je prosila, naj ji v pisarno prinesem kavo, razen v primeru sestankov. Imeli sva dober odnos, vedno sem jo vikala in spoštovala. Bili sva uradni, nič kaj prijateljski. Delo, ki mi ga je dala, sem opravila brez ugovarjanj. Nikoli ni prišlo do konflikta, sodelovali sva zelo profesionalno. Vsak dan sem ji na mizo časopis prinesla, ki ga je pregledala. Vsakodnevno pošto sem ji razdelila na pomembne in manj pomembne stvari. Pomembna pošta je bila recimo odločba inšpektorata ali pogodbe z roki, manj pomemben pa je bil reklamni material. Če sem storila napako, mi je to mirno povedala v pričakovanju, da se napaka ne ponovi. Večinoma je bila v svoji pisarni, kjer se je dogovarjala za razne posle, ali pa je bila na terenu.

Moje delovne naloge so bile:

- **Tajniška dela:**
 - dvigovanje in prevezava telefonov za direktorico in ostale oddelke,
 - razdeljevanje in arhiviranje faksov,
 - postrežba kav, soka itd.
 - pravočasni nakup v knjigarni DZS (pisarniški material), po potrebi tudi nakup čistil za čistilko,
 - naročanje tovornih listov, papirja, kartuš (skrb za tiskalnik),
 - skrbeti za urejenost sprejemne pisarne, pisarne za sestanke in razstavnega prostora.
- **Različni dopisi v slovenskem in tujem jeziku:**
 - za direktorja oziroma po dogovoru z nadrejenimi.
- **Skrbeti za pošiljanje in prevzem pošte:**
 - prevzem pošte v poštnem predalu in odpošiljanje dnevne pošte,
 - enkrat tedensko prispe pošta iz glavne pošte v Ljubljani,
 - pošto je treba odpreti in evidentirati (pregled pošte in razdelitev med ostale zaposlene).

- **Skrb za organizacijo vseh prevozov:**
 - vodenje seznama prevozov s službenimi vozili; izdaja tovornega dokumenta za voznika kamiona, kontrola, če se blago dobavni/prevzame, kot je bilo napisano na seznamu,
 - naročanje prevozov (poizvedba za prevoze),
 - potni nalogi za službena vozila (pregled in vodenje evidenc),
 - posebna evidenca za kamion,
 - vsa organizacija in naročanje prevozov za končne izdelke in drugo.

- **Kadrovska funkcija:**
 - slediti, komu poteče pogodba, in o tem pravočasno obvestiti direktorja,
 - vodenje evidence in redna priprava zaposlenih za varstvo pri delu in zdravniški pregled,
 - priprava pogodb o zaposlitvi, vodenje evidence za študente, izdaja registrskih kartic,
 - voditi program za evidentiranje prihodov na delo,
 - najkasneje do 5. v mesecu izpisati liste za plače (predhodno pregledati in urediti),
 - pregledati ure za najete delavce in jih poslati naprej, kontrola računov, ko jih prejmem.

- **Delo v komerciali:**
 - komercialisti izdajo nalog za proizvodno, ki ga je treba natisniti, narediti nalepke in posredovati vodji montaže,
 - odpisovanje izdelkov v razpredelnici z naročili za tuj trg,
 - če ni komercialistov, svetovati in prodati naše izdelke,
 - prodaja fizičnim kupcem (napisati ponudbo, izdati predračun, sledenje plačila predračuna),
 - organizacija, da se proizvodi po prejetem plačilu odpremijo kupcem,
 - imeti stalne podatke glede datumov odpreme, da se te lahko sporoči kupcem, če kličejo zaradi tega (za svoje stranke),
 - pošiljanje prodajanega materiala,
 - pisanje dobavnic (tujina in slovenski trg).

- **Izdaja računov in dobropisov za tujino in slovenski trg:**
 - vodenje evidence za izdane račune,
 - razvrščanje zaključnih računov, naročilnic in nalogov po fasciklih,
 - odpisovanje materiala za tujino in posredovanje izdanih računov za nadaljnji odpis materiala.

- **Razno**
 - avtomobilska zavarovanja,
 - razpis za enomesečni delovni preizkus,
 - vodenje zaposlovanja invalidov,
 - računanje provizije za komercialiste,
 - vodenje palet,
 - druga dela po naročilu nadrejenih.

Vsak dan ob 9. uri smo imeli po navadi sestanek vseh zaposlenih v upravi. Pregledali smo načrt dela za ves teden in usklajevali dnevne obveznosti. Enkrat na

teden je bil na razporedu razvojni sestanek, na katerem smo lahko predlagali svoje ideje glede proizvodov in skupaj razvijali izdelke. Enomesečni sestanki so bili namenjeni strateškemu načrtu, kjer je direktorica navadno predstavila vizijo, cilje, produktivnost in poslovne rezultate. Ob tem smo se pogovarjali, kaj bi lahko še izboljšali, da bi postali še boljši. Notranje zapisnike je pisala direktorica, jih pretipkala na računalnik in posredovala vsem zaposlenim na upravi.

Odnosi s sodelavci so bili zelo dobri, z vsemi sem se dobro razumela, družili smo se tudi zunaj delavnega časa. Z vsemi zaposlenimi sem imela enak odnos, lahko bi rekla, da je bil odnos prijateljski. Vedno sem jim pomagala in se trudila rešiti problem kar se da hitro. Če so potrebovali direktorico, sem jim vedno priskrbela prosti termin. Včasih je prišlo tudi do kakšnega malega konflikta, vendar smo to hitro zgladili, recimo, da se v proizvodnji niso držali rokov izdelave, nabavna služba ni naročila materiala oziroma ga ni dobila itd. Poleti smo skupaj priredili piknik, pozimi pa prednovoletno zabavo, ki je po navadi potekala brez prisotnosti šefov.

Razmere za delo so nihale, enkrat so bile ugodne, drugič neugodne. Dobili smo redno plačo in regres v dveh delih. Nagrad za pridnost in uspešnost nismo prejeli, sodelavci tudi ob obletnici delovne dobe niso dobili ničesar. Za novo leto smo prejeli darila (kava, čokolada, šampanjec in koledar). V upravi smo imeli čas za kosilo, ker nismo imeli svoje menze. Čas za kosilo je bil med 12. uro in 13. uro. Meni osebno to ni ustrezalo, ker sem imela kosilo kuhano doma in sem čas raje izkoristila za delo ter prej odšla domov.

Poslovanje je potekalo nemoteno, saj je bila na razpolago moderna tehnologija od telefona, računalnika, faksa, multifunkcijske naprave z možnostjo prenosa dokumentov na računalnik do fotokopirnega stroja ... Delovali smo hitro in učinkovito. Dogovori, naročila, računi, dobavnice in drugi dokumenti so bili hitro dostavljeni prejemniku preko elektronske pošte. Na povratne informacije smo čakali največ en dan, odgovore smo dobili v zelo kratkem času. Bilo je manj papirja, čeprav smo pomembne zadeve, dopise, naročila, račune, inšpekcijske odločbe, pogodbe s partnerji ter vso dokumentacijo zaposlenih v podjetju shranjevali v posebnih fasciklih v omarah. Enkrat na leto smo pregledali omare in nepotrebne papirje zavrgli, druge pa spravili v trajni arhiv.

Skrbela sem za urejenost sprejemne pisarne, sobe za sestanke in razstavnega prostora. Ker mora biti poslovni sekretar sam po sebi urejen, mora imeti tudi lepo pospravljeno pisarno. Prvi vtis, ki ga stranka dobi, je bil prav gotovo o sprejemu in prostoru, v katerem se nahaja. Zjutraj sem prezračila sprejemno pisarno, če ni bilo čistilke, pomedla tla in spraznila koše za smeti. Imeli smo kavni avtomat, ki je moral biti poln v primeru obiskov strank, da smo jim lahko s čim postregli. V službo sem morala prihajati spočita in primerno oblečena, čeprav nismo imeli posebnih pravil glede oblačenja.

Ker me je delo veselilo in sem rada hodila v službo, sem se odločila, da nadaljujem šolanje v tej smeri, zato sem se vpisala na višješolski program, smer poslovni sekretar. Menim, da se je nivo delovnih nalog poslovnega sekretarja danes občutno izboljšal in povečal. Gre za pogrešljivo osebo vsakega podjetja, vendar nekateri nadrejeni to izkoriščajo in ji nalagajo vse več dela, ki ga v osmih urah neprestanega dela ne zmore narediti. Glede na vso odgovornost, za katere je pristojna, si bi zaslužila večjo plačo in več spoštovanja.

9.4 UGOTOVITVE RAZISKAVE

Skozi diplomsko nalogo sem spoznala, da je dobra tajnica oziroma poslovni sekretar desna roka direktorja. Vloga se tudi v sedanjem času ni zmanjšala, temveč celo povečala. Spoznala sem, da je bila tajnica zelo pomemben člen v poslovanju podjetja in tako ostaja še danes. Z direktorjem sta najtesnejši delovni par v podjetju, saj se njuno delo prepleta od zgodnjega jutra do poznega popoldneva oziroma od začetka do konca vsakega delovnega dne. Dobro delo zahteva tesno in učinkovito komunikacijo med vsemi zaposlenimi v podjetju, medsebojno obveščanje o pomembnih aktivnostih, skupno dogovarjanje glede pomembnejših prednostnih opravil, ustvarjanje pozitivnega vzdušja, zaupanja in spoštovanja, kar vpliva na pozitivno in motivacijsko delavno klimo celotnega podjetja.

S spodnjo tabelo sem hotela prikazati prednosti in slabosti poslovnega sekretarja nekoč in danes. Primerjala sem nekaj glavnih značilnosti pri pisarniškem poslovanju.

	Tajnica (1970–1995)	Poslovni sekretar (1995–2011)
Delovni čas	6.00–14.00	8.00–16.30
	UGODNO	NEUGODNO
Malica	Menza, skupno kosilo, razporejeni po oddelkih, 30 minut	Enourni premor za kosilo 12.00–13.00
	UGODNO	NEUGODNO
Pogodba o zaposlitvi	Nedoločen čas	Določen čas (podaljševanje)
	UGODNO	NEUGODNO
Glavne naloge	Pregled pošte, pisanje dopisov, oglašanje na telefon, pošiljanje telegramov, postrežba gostov, rezervacija hotelov, skrb za arhiv, organizacija sestankov ...	Tajniška dela, pisanje dopisov, skrb za pošto, organizacija prevozov, kadrovska dela, pomoč v komerciali, izdaja računov, dobropisov, druga razna dela ...
	UGODNO	UGODNO
Pripomočki za delo	Pisalni stroj, telefon, teleprinter, svinčnik in papir ...	Računalnik, multifunkcijska naprava, mobitel, faks, čitalnik ...
	NEUGODNO	UGODNO

Odnos z direktorjem	Zelo dober, zaupanja vreden, prijateljski	Dober, profesionalen
	UGODNO	UGODNO
Razmere za delo	Redna plača, regres, božičnica, nagrade za uspešnost	Redna plača, regres v dveh delih
	UGODNO	NEUGODNO
Odgovornost	manjša	večja
	UGODNO	UGODNO
Potek poslovanja	Počasno in nerodno	Hitro in dinamično
	NEUGODNO	UGODNO

Tabela 1: Prednosti in slabosti poslovnega sekretarja nekoč in danes

9.5 ANALIZA TABELLE

- **Delovni čas:** včasih so bili avtobusi polni že od 5. ure dalje, prevažali so ljudi iz različnih krajev do služb, ki so se po navadi začele ob 6. uri. Tudi tajnica in celotna uprava z direktorjem je na delovno mesto prihajala zelo zgodaj. To je bilo zelo ugodno, saj si domov prišel zgodaj popoldan in si imel več časa za druženje z družino, gradnjo hiše, urejanje raznih dokumentov, vrtnarjenje, ukvarjanje z raznimi hobiji in več prostega časa. Danes nas je prevzel tako rekoč »evropski delovni čas«, kar pomeni, da z delom začnemo med 7. in 9. uro ter potem v službah ostajamo do poznega popoldneva. Cele dneve preživimo v službah, saj tako narekuje napredno gospodarstvo. Pri tem vidim veliko slabosti, saj izgubimo veliko časa na račun dolgega delovnika, ki se razteza čez cel dan, sploh če se moramo na delo voziti v drug kraj, kar danes ni redkost. Delavski avtobusi skoraj ne peljejo več, vsak ima svoj avto, s katerim gre v službo. Posledica tega so dolge čakalne vrste proti središču mest in izguba časa. Svoje obveznosti moramo prilagoditi zdajšnjemu delovnem času. Imamo manj časa za preživljanje časa z družino, hobije, počitek in izpolnjevanje obveznosti. Če želiš iti na banko ali občino, moraš vzeti dopust oziroma koristiti ure, da lahko urediš stvari, saj se uradi že zaprejo, ko odhajaš iz službe.
- **Malica:** včasih je imelo skoraj vsako podjetje svojo menzo oziroma kuhinjo z jedilnico. Čas malice je po navadi nastopil med 9.30 in 10.30, odmor je trajal 30 minut in pravila so bila enaka za vse. Izbira hrane je bila pestra, na razpolago so bili različni meniji od sendvičev, solat, toplih do hladnih jedi. To je bilo za zaposlene ugodno, saj so vsi bili deležni primerne prehrane. V

mojem primeru smo imeli enourni premor za kosilo od 12.00 do 13.00. Ker nisem bila iz kraja, kjer sem bila zaposlena, je bilo to zame neugodno. Slabost je bila v tem, da sem morala nato delati še 30 minut dlje kot 8 ur. Kar se malice tiče, sem si raje prinesla kakšen sendvič, sadje od doma ali pa skočila v bližnjo trgovino po jogurt, kos pice, burek, rogljiček ... Kosilo sem imela kuhano doma, glede na to, da delo ni fizično, sem potrebovala manjšo količino hrane.

- **Pogodba o zaposlitvi:** včasih so zaposleni dobili hitreje pogodbo za nedoločen čas, kar jim je zagotovilo predvsem varnost. Nikoli jim niso podaljševali pogodbe za 2, 3, 6 mesecev. Imeli so sicer poskusno dobo, ki so jo morali uspešno opraviti, potem pa jih je čakala stalna pogodba. Ljudje takrat niso menjavali služb. Ko so enkrat prišli v podjetje, so rasli skupaj s podjetjem in tam ostali do upokojitve. To se mi zdi zelo ugodno, saj pogodba za nedoločen čas pomeni gotovost, predvsem pa varnost in boljši socialni status. Danes so obstajajo redka podjetja, ki te vzamejo za stalno. Značilno za današnji čas je menjavanje služb. Tudi meni so vedno podaljševali pogodbo, čeprav je to zakonsko prepovedano in te mora delodajalec zaposliti za nedoločen čas po preteku dveh let. Vendar tega nihče ne upošteva, ker lahko spremenijo naziv delovnega mesta ali te premestijo in spet dobiš pogodbo za določen čas. To je zelo neugodno, saj nikoli ne veš, kdaj te delodajalec ne potrebuje več ali se zmanjša obseg dela. Takrat ti mirno ne podaljša pogodbe in tako čez noč ostaneš na cesti.
- **Glavne naloge:** primerjava nalog nekoč in danes je zelo težka, saj so se delovne naloge razvijale skupaj z napredkom tehnologije. Prav tako so se ohranile stalne naloge, kot so npr. dvigovanje in prevezava telefonov, pregled pošte, organizacija sestankov, postrežba gostov. Današnji poslovni sekretar ima več odgovornosti in bolj raznoliko delo. V mojem primeru, če bi imela samo te osnovne naloge, se bi v službi dolgočasila in bi imela preveč prostega časa, saj se je obseg tajniškega dela precej zmanjšal. Včasih je bilo to normalo, ker je bil delovni proces veliko počasnejši in je tajnica porabila osem ur samo za »osnovne« pisarniške zadolžitve.
- **Pripomočki za delo:** sredstva za delo so bila včasih zelo okorna in počasna, kar je vplivalo na poslovanje. Tajnica je porabila mnogo preveč časa in truda, da je recimo vzpostavila telefonsko zvezo. V drugi polovici 19. stoletja se je začel proces razvijanja z uvedbo pisalnega stroja, telegrafa in nekaterih drugih pisarniških naprav. V prvi polovici 20. stoletja so se pojavljali novi in novi izdelki pisarniške tehnologije: telefoni z avtomatskim preklapljanjem, električni pisalni stroji, teleks, razmnoževalni stroji, računski stroji in druge naprave. Med drugo svetovno vojno in po njej so se začele pojavljati elektronske naprave: naročniške telefonske centrale, elektronski pisalni stroji, diktafoni, kopirni stroji, računalniki in druge naprave. Zaradi svojih prednosti – majhnost, zanesljivost in vsestranskost – so elektronske naprave hitro začele izpodrivati mehanske. Sodobni pisarniški pripomočki so nepogrešljivi računalnik oziroma prenosnik, multifunkcijska naprava (vse v eni napravi – faks, možnost skeniranja dokumentov, barvni fotokopirni stroj ...), mobitel, video kamere ... Ker moderna tehnologija vse to omogoča, poslovanje poteka zelo hitro in učinkovito.

- **Odnos z direktorjem:** delo tajnice je bilo včasih veliko bolj sproščeno in ni bilo stresno. Življenje je potekalo počasneje in po ustaljenih tirih, zato so bili odnosi med direktorjem in zaposlenimi toliko bolj pristni in prijateljski. Med seboj so si veliko bolj pomagali in bili bolj človeški. Znali so spoštovati in ceniti drug drugega. Menim, da so bile razmere takrat ugodne. Danes je življenje poslovnega sekretarja stresno in živčno. Med direktorico in nami zaposlenimi je vladala nenehna napetost. Obnašali smo se bolj profesionalno. Med seboj smo se sicer odlično razumeli, ko pa je bila prisotna, smo bili bolj zadržani.
- **Razmere za delo:** pisarniška oprema mora ustrezati zahtevam delovnega procesa (funkcionalnost), biti mora ergonomsko oblikovana, standardizirana, sestavljiva (kompatibilna, modularna) in prijetnega videza. Razmere za delo včasih se mi zdijo ugodnejše od današnjih. Kot sta mi povedali sogovornici, so imeli redno plačo, regres, božičnico, bili so socialno varnejši, kljub majhnim plačam so imeli stalno službo in bili nagrajeni za uspešnost. Danes so razmere nekoliko drugačne, plače ne rastejo z rastjo cen življenjskih stroškov. So neugodne, saj nam delodajalec ne nudi socialne varnosti, regres smo dobivali v dveh delih, prišlo je tudi do zakasnitve izplačila plače.
- **Odgovornost:** poslovni sekretar ima danes občutno večjo odgovornost, ker ima več nalog in pristojnosti. Direktor je včasih imel ves pregled nad poslovanjem in je vedel vsako stvar, tajnica mu je zadeve samo predložila in delovala izključno po njegovih navodilih. Danes se moraš velikokrat sam odločiti, kako kakšno zadevo izpeljati na najboljši način, ker ima direktor dosti opravka z drugimi zadevami.
- **Potek poslovanja:** zaradi tehnike je bilo tajniško poslovanje včasih počasno in nerodno. Vse je potekalo preko pošte, veliko je bilo papirja. Tajnica je na odgovor, potrditev sestanka čakala več dni, kar je bilo neugodno. V sodobnem času poslovanje poteka hitro. Vse se da dogovoriti preko elektronske pošte, kjer povratno informacijo lahko dobiš že v nekaj minutah. Delo poteka hitro in dinamično.

10 ZAKLJUČEK

Tajnica je bila v preteklosti samo tiha in zvesta spremljevalka direktorja, ki je sprejemala obiskovalce direktorja in odločala o tem, kdo sme k direktorju in kdo ne. Dvigovala je telefone ter pisala zapisnike sestankov, pregledala pošto in znala skuhati kavo za svojega direktorja in njegove goste.

Danes je sodobna poslovna sekretarka marsikaj drugega, saj delo zaradi napredka v tehnologiji poteka mnogo hitreje, kot je potekalo včasih. Spoznala sem, da je poklic poslovnega sekretarja zahteven poklic. Poslovni sekretar je danes administrator, svetovalec, receptor, informator, arhivist, kuhar kave, reševalec konfliktov, motivator zaposlenih in drugih strank, sogovornik obiskovalcev direktorja, iskalec informacij, pogajalec ...

Vse se spreminja. Tehnologija, družba, poklici ... Danes ne tipkamo več na pisalni stroj, tudi pišemo vse manj. Tipkamo, še več pa klikamo, po računalniški tipkovnici in miški. Mnogo poklicev je s časom izumrlo, saj jih je povozil hiter napredek tehnologije, nekateri pa obstajajo že tisoče let in nas bodo spremljali še kar nekaj časa. Poslovni sekretar je poklic, ki se je razvijal skupaj z razvojem tehnologije in se bo razvijal še naprej.

LITERATURA IN VIRI

- Osredečki, A. (1995). *Popolna poslovna tajnica*. Lesce: Oziris.
- Uršič, D. (2000). *Management in poslovni sekretar*. Maribor: Doba.
- Trkovnik, M. (1994). *Kako postati uspešna tajnica*. Kočevje: Kočevski tisk.
- Klemenc, S. *Sodobna tajnica*. Prevalje: Grafika,.
- Pučko, D., Rozman, R. (1993). *Ekonomika in organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

- E-tajnica. <http://www.etajnica.com/Clanki/Clanki.asp/> 28. 6. 2011. Knjižnica celje. <http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/4200607518.pdf/> 25. 6. 2011.
- Knjižnica celje. <http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/4200607516.pdf/> 21. 7. 2011.
- Poslovna asistenca. <http://www.poslovna-asistenca.si/> 20. 7. 2011.