

# PORADNIK ASYSTENTKI

## Czyli efektywne zarządzanie biurem

redakcja naukowa **H. FÜCHSEL**

ISBN: 978-83-7561-162-5  
format 165/235, oprawa miękka  
liczba stron: 313  
cena: 44,90 zł



Książka w kompleksowy sposób omawia kwestie:

- miejsca asystentki w strukturze organizacji i jej roli w procesie zarządzania,
- kwalifikacji zawodowych i osobistych niezbędnych na tym stanowisku pracy,
- procedur biurowych, które określają działanie firmy i asystentki,
- dokumentów, jakie sporządza (lub z jakich korzysta) asystentka,
- kształtowania wizerunku własnego i wizerunku firmy,
- zasad *dress code* i ich stosowania w praktyce biurowej,
- organizowania spotkań służbowych,
- sprzętu i oprogramowania komputerowego z punktu widzenia potrzeb asystentki,
- porad komputerowych dla asystentki,
- regulacji prawnych oraz zasad nadzoru i kontroli w zakresie ustawodawstwa pracy.

Wszystkie zagadnienia mają formę praktycznych porad, ułatwiających adaptację na stanowisku asystentki i wykazanie się profesjonalizmem w pracy.

### **O AUTORACH**

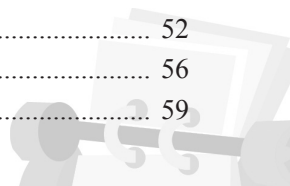
---

Autorami książki są osoby reprezentujące Państwowe Studium Stenotypii i Języków Obcych w Warszawie oraz European Management Assistants, czyli EUMA Polska. Obydwie organizacje zajmują się kształceniem asystentek, zmianami w profilu zawodowym tego stanowiska, analizą karier asystentek oraz współpracą z pracodawcami zarówno w kraju, jak i w Europie. Dzięki tym kwalifikacjom i zainteresowaniom autorów książka ma praktyczny oraz użyteczny charakter.

---

# Spis treści

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Wstęp .....                                                               | 11 |
| 1. Organizacja pracy asystentki ( <i>Halina Fuchsel</i> ) .....           | 15 |
| 1.1. Zmiany na stanowisku asystentek .....                                | 16 |
| 1.2. Kim jest asystentka? .....                                           | 17 |
| 1.3. Rola asystentki w zarządzaniu .....                                  | 19 |
| 1.3.1. Jaki jest udział asystentki w kolejnych etapach zarządzania? ..... | 20 |
| 1.3.2. Jakie są kryteria oceny informacji? .....                          | 21 |
| 1.4. Jaki stopień samodzielnych działań wykazuje asystentka? .....        | 23 |
| 1.4.1. Asystentka zarządu .....                                           | 23 |
| 1.4.2. Asystentka prezesa .....                                           | 24 |
| 1.4.3. Asystentka dyrektora departamentu .....                            | 25 |
| 1.4.4. Czy asystentka jest tylko podwładną, czy... ..                     | 26 |
| 1.5. Płaszczyzny działania asystentki .....                               | 28 |
| 1.6. Kwalifikacje zawodowe asystentki .....                               | 32 |
| 1.7. Dokumenty określające działanie organizacji .....                    | 33 |
| 1.7.1. Dokumenty założycielskie firmy prywatnej .....                     | 34 |
| 1.7.2. Dokumenty założycielskie spółki prawa handlowego .....             | 35 |
| 1.7.3. Akt założycielski spółki z ograniczoną odpowiedzialnością .....    | 36 |
| 1.7.4. Akt założycielski spółki akcyjnej .....                            | 36 |
| 1.7.5. Czy umowa, akt założycielski i statut są tożsame? .....            | 37 |
| 1.7.6. Akt założycielski stowarzyszenia i fundacji .....                  | 39 |
| 1.8. Organy zarządzające osób prawnych .....                              | 39 |
| 1.9. Dokumenty potwierdzające działanie władz .....                       | 41 |
| 1.9.1. Sprawozdania .....                                                 | 41 |
| 1.9.2. Protokoły .....                                                    | 46 |
| 1.9.3. Notatki (minutki) z zebrania .....                                 | 50 |
| 1.10. Dokumenty wewnętrzne organizacji .....                              | 52 |
| 1.10.1. Regulaminy .....                                                  | 52 |
| 1.10.2. Zakres czynności .....                                            | 56 |
| 1.10.3. Instrukcja kancelaryjna .....                                     | 59 |



|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.11. ESOD – status pisma elektronicznego .....                                      | 64         |
| 1.12. Czy dokumenty muszą być takie szczegółowe? .....                               | 65         |
| 1.13. Warunki usprawnienia pracy asystentki .....                                    | 66         |
| 1.14. Podsumowanie – być albo nie być asystentką .....                               | 67         |
| <b>2. Co kształtuje wizerunek firmy? (Anna M. Brengos) .....</b>                     | <b>69</b>  |
| 2.1. Co jest najważniejsze dla postrzegania firmy? .....                             | 69         |
| 2.1.1. Jaki powinien być produkt? .....                                              | 69         |
| 2.1.2. Czy nazwa firmy ma znaczenie dla jej rozpoznawalności na rynku? .....         | 70         |
| 2.1.3. Czy sukces firmy można zamknąć w znaku (logo)? .....                          | 72         |
| 2.1.4. Jak zadbać o pozytywny wizerunek firmy? .....                                 | 73         |
| 2.2. Co decyduje o tworzeniu pozytywnego wizerunku? .....                            | 82         |
| 2.2.1. Jakie wnioski o firmie może wysnuć kontrahent, widząc ludzi przy pracy? ..... | 83         |
| 2.2.2. Czy pracownicy wpływają na opinię o instytucji również poza nią? .....        | 84         |
| 2.2.3. Czy samochody też są wizytówką firmy? .....                                   | 85         |
| 2.2.4. Jaka marka samochodu jest najwłaściwsza dla aut służbowych? .....             | 86         |
| 2.3. Jak na odległość zadbać o przychylność klienta? .....                           | 87         |
| 2.3.1. Czy za pomocą poczty elektronicznej można zdobyć przyjaciół? .....            | 88         |
| 2.3.2. Jak za cenę znaczka pocztowego zyskać na wizerunku firmy? .....               | 93         |
| <b>3. Co kształtuje wizerunek asystentki? .....</b>                                  | <b>95</b>  |
| 3.1. <i>Dress code</i> i inne ważne elementy (Agata Goliśewska) .....                | 95         |
| 3.2. Organizacja spotkań (Elżbieta Golińska) .....                                   | 98         |
| 3.2.1. Od czego zacząć? .....                                                        | 98         |
| 3.2.2. Organizacja spotkań merytorycznych .....                                      | 99         |
| 3.2.3. Spotkania towarzyskie, choć firmowe .....                                     | 106        |
| 3.2.4. Różnorodność kulturowa .....                                                  | 109        |
| 3.3. Reprezentacja i różnice międzykulturowe (Elżbieta Golińska) .....               | 113        |
| 3.3.1. Reprezentacja, czyli co? .....                                                | 113        |
| <b>4. Minimum o komputerze w pracy asystentki (Jan Łapuć) .....</b>                  | <b>133</b> |
| 4.1. Ergonomia i BHP .....                                                           | 134        |
| 4.2. Sprzęt komputerowy .....                                                        | 138        |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.1. Komputery .....                                                           | 138 |
| 4.2.2. Drukarki .....                                                            | 151 |
| 4.2.3. Skanery .....                                                             | 159 |
| 4.2.4. Urządzenia wielofunkcyjne (kombajny) .....                                | 160 |
| 4.3. System operacyjny .....                                                     | 160 |
| 4.3.1. Rodzaje i wersje systemów operacyjnych .....                              | 160 |
| 4.3.2. Co umożliwia system operacyjny? .....                                     | 161 |
| 4.4. Edytor tekstu .....                                                         | 179 |
| 4.4.1. Co to jest edytor tekstu i do czego służy? .....                          | 179 |
| 4.4.2. Budowa tekstu ze względu na elementy formatowania .....                   | 180 |
| 4.4.3. Użycie rozbudowanych sposobów formatowania tekstu .....                   | 191 |
| 4.4.4. Złożone dokumenty wielostronicowe .....                                   | 195 |
| 4.4.5. Korespondencja seryjna .....                                              | 197 |
| 4.4.6. Przykłady formatowania typowych pism biurowych .....                      | 198 |
| 4.5. Arkusz kalkulacyjny .....                                                   | 206 |
| 4.5.1. Co to jest arkusz kalkulacyjny i do czego służy? .....                    | 206 |
| 4.5.2. Wprowadzanie danych do arkusza .....                                      | 207 |
| 4.5.3. Zasady tworzenia tabel zawierających obliczenia .....                     | 216 |
| 4.5.4. Tworzenie wykresów .....                                                  | 219 |
| 4.5.5. Przykład zastosowania arkusza kalkulacyjnego<br>w pracach biurowych ..... | 222 |
| 4.6. Przygotowanie prezentacji .....                                             | 226 |
| 4.7. Internet .....                                                              | 232 |
| 4.8. Poczta elektroniczna .....                                                  | 233 |
| 4.9. Programy do zarządzania czasem i kontaktami .....                           | 237 |
| 4.10. Bezpieczeństwo komputera i zgromadzonych danych .....                      | 238 |
| 4.11. Zakończenie .....                                                          | 243 |
| 5. Problematyka kadr i płac ( <i>Zdzisława Koźmin</i> ) .....                    | 245 |
| 5.1. Źródła prawa w sprawach pracowniczych .....                                 | 245 |
| 5.2. Podstawowe pojęcia prawne .....                                             | 246 |
| 5.3. Zakres regulacji przepisów w sprawach pracowniczych .....                   | 247 |
| 5.4. Formy zatrudnienia osób według prawa pracy i prawa cywilnego .....          | 247 |
| 5.5. Podstawowe zasady w prawie pracy .....                                      | 248 |
| 5.6. Nawiązanie stosunku pracy .....                                             | 248 |
| 5.6.1. Rodzaje umów o pracę .....                                                | 249 |

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.6.2. Na czym polega zasada swobody zawierania umów? .....                                  | 254 |
| 5.6.3. Czy pracownika obowiązuje badanie lekarskie przed<br>zawarciem umowy? .....           | 254 |
| 5.6.4. Jakie konsekwencje wynikają z zawartej umowy o pracę? .....                           | 255 |
| 5.7. Rodzaje umów cywilnoprawnych .....                                                      | 256 |
| 5.8. Dokumentacja zatrudnienia .....                                                         | 258 |
| 5.8.1. Obowiązki pracodawcy w zakresie prowadzenia<br>akt osobowych .....                    | 259 |
| 5.8.2. Jakich błędów należy unikać w aktach osobowych? .....                                 | 261 |
| 5.8.3. Jakie obowiązują ewidencje dotyczące zatrudnienia? .....                              | 263 |
| 5.9. Warunki wypowiedzenia i rozwiązania umowy o pracę .....                                 | 266 |
| 5.9.1. Sposoby rozwiązania umowy o pracę .....                                               | 266 |
| 5.9.2. Obowiązujące okresy wypowiedzenia umowy o pracę .....                                 | 266 |
| 5.9.3. Formy dokonania wypowiedzenia umowy o pracę .....                                     | 267 |
| 5.9.4. Uprawnienia pracownika w związku z wypowiedzeniem<br>umowy o pracę .....              | 270 |
| 5.9.5. Co to jest grupowe zwolnienie z pracy? .....                                          | 270 |
| 5.9.6. Obowiązek pracodawcy w związku z rozwiązaniem<br>lub wygaśnięciem umowy o pracę ..... | 273 |
| 5.10. Świadectwo pracy .....                                                                 | 273 |
| 5.10.1. Jakie informacje powinny się znaleźć w świadectwie pracy? .....                      | 274 |
| 5.10.2. Do ustalenia jakich uprawnień służy świadectwo pracy? .....                          | 275 |
| 5.10.3. Kiedy świadectwo pracy jest wadliwe? .....                                           | 278 |
| 5.10.4. Jakich czynności wymaga sprostowanie świadectwa pracy? .....                         | 278 |
| 5.11. Czas pracy jako element stosunku pracy .....                                           | 279 |
| 5.11.1. Przesłanki decydujące o czasie pracy .....                                           | 279 |
| 5.11.2. Normy czasu pracy .....                                                              | 280 |
| 5.11.3. Podstawowe normy czasu pracy .....                                                   | 280 |
| 5.11.4. Praca w godzinach ponadnormatywnych – nadliczbowych .....                            | 280 |
| 5.11.5. Jak kształtuje się wynagrodzenie za pracę w godzinach<br>nadliczbowych? .....        | 281 |
| 5.11.6. W jaki sposób dokumentuje się czas pracy? .....                                      | 281 |
| 5.12. Podróże służbowe .....                                                                 | 281 |
| 5.12.1. Świadczenia przysługujące delegowanym pracownikom .....                              | 281 |
| 5.12.2. Zasady opodatkowania podatkiem dochodowym świadczeń<br>z tytułu podróży .....        | 283 |



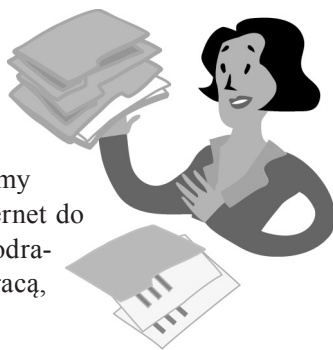
|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.13. Odpowiedzialność porządkowa i materialna pracowników .....                        | 283 |
| 5.13.1. Odpowiedzialność pracownicza .....                                              | 284 |
| 5.13.2. Odpowiedzialność materialna .....                                               | 285 |
| 5.14. Urlopy pracownicze .....                                                          | 285 |
| 5.14.1. Wymiar urlopu wypoczynkowego .....                                              | 285 |
| 5.14.2. Na czym polega urlop proporcjonalny? .....                                      | 286 |
| 5.14.3. Urlopy pracownicze ze względu na cel .....                                      | 287 |
| 5.14.4. Ekwiwalent za urlop .....                                                       | 288 |
| 5.14.5. Jakie zasady obowiązują przy obliczaniu ekwiwalentu<br>za urlop? .....          | 288 |
| 5.14.6. Ile wynosi wynagrodzenie za czas urlopu wypoczynkowego? ....                    | 288 |
| 5.15. Bezpieczeństwo i higiena pracy .....                                              | 289 |
| 5.15.1. Obowiązki i prawa pracownika w zakresie bhp .....                               | 289 |
| 5.15.2. Jakie konsekwencje są przewidziane za nieprzestrzeganie<br>przepisów bhp? ..... | 289 |
| 5.16. Ochrona kobiet i młodocianych .....                                               | 290 |
| 5.16.1. Ochrona pracy kobiet .....                                                      | 290 |
| 5.16.2. Szczególne zasady zatrudniania młodocianych .....                               | 291 |
| 5.17. Zasady naliczenia wynagrodzeń i świadczeń za pracę .....                          | 291 |
| 5.17.1. Formy i składniki wynagrodzenia za pracę .....                                  | 292 |
| 5.17.2. Formy dodatkowego wynagradzania pracowników .....                               | 292 |
| 5.17.3. Zasady obliczania wynagrodzenia za pracę .....                                  | 292 |
| 5.17.4. Na czym polega ochrona wynagrodzenia za pracę? .....                            | 293 |
| 5.17.5. Dobrowolne potrącenia z wynagrodzenia .....                                     | 293 |
| 5.17.6. Obowiązkowe potrącenia z wynagrodzenia .....                                    | 293 |
| 5.18. Zasiłek chorobowy .....                                                           | 294 |
| 5.18.1. Prawo ubezpieczonego do wynagrodzenia za czas choroby .....                     | 294 |
| 5.18.2. Prawo ubezpieczonego do zasiłku chorobowego .....                               | 294 |
| 5.18.3. Utrata prawa do zasiłku chorobowego .....                                       | 295 |
| 5.18.4. W jakich sytuacjach nie przysługuje zasiłek chorobowy? .....                    | 296 |
| 5.18.5. Wymiar zasiłku chorobowego .....                                                | 296 |
| 5.18.6. Zasady obliczania i wypłat zasiłku chorobowego .....                            | 296 |
| 5.19. Świadczenia pieniężne w związku z zakończeniem stosunku pracy .....               | 297 |
| 5.20. Obowiązki firm wobec ZUS i urzędu skarbowego .....                                | 298 |
| 5.20.1. Kwota graniczna przy wymiarze składek ZUS .....                                 | 298 |
| 5.20.2. Składki na ubezpieczenie społeczne i źródła finansowania .....                  | 298 |

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.20.3. Koszty uzyskania przychodu .....                              | 299        |
| 5.20.4. Dochód do opodatkowania .....                                 | 300        |
| 5.20.5. Wyliczenie wynagrodzenia z tytułu umowy o pracę .....         | 300        |
| 5.20.6. Wyliczenie wynagrodzenia z tytułu umowy zlecenia .....        | 302        |
| 5.20.7. Fakultatywny charakter składek ZUS .....                      | 303        |
| 5.20.8. Podstawy obliczania wysokości składek ZUS .....               | 303        |
| 5.20.9. Zaliczka na podatek dochodowy od wynagrodzenia za pracę ..... | 304        |
| 5.20.10. Obowiązki płatników w zakresie podatku dochodowego .....     | 305        |
| 5.21. Dokumentacja rozliczeniowa z ZUS .....                          | 307        |
| 5.22. Postępowanie przed sądami pracy .....                           | 308        |
| 5.22.1. Rodzaje roszczeń pracowniczych .....                          | 308        |
| 5.22.2. Postępowanie przed sądem pracy .....                          | 308        |
| 5.22.3. Terminy wniesienia odwołania do sądu .....                    | 308        |
| 5.23. Kontrole zewnętrzne w zakresie ustawodawstwa pracy .....        | 309        |
| 5.23.1. Inne podmioty uprawnione do kontroli .....                    | 309        |
| 5.24. Normy unijne w polskim prawie pracy .....                       | 310        |
| 5.25. Kodeks postępowania administracyjnego w biurze .....            | 311        |
| 5.25.1. Prawa strony postępowania administracyjnego .....             | 311        |
| 5.25.2. Terminy załatwienia spraw .....                               | 312        |
| 5.25.3. Jakie znaczenie mają wnioski i skargi? .....                  | 312        |
| <b>Bibliografia .....</b>                                             | <b>313</b> |



# 1. Organizacja pracy asystentki

Halina Füchsel



Cechą charakterystyczną naszych czasów jest niesamowite przyspieszenie w każdej dziedzinie życia. Spójrzmy choćby na proces edukacji: pięciolatki do szkół, programy szkolne, podręczniki zmieniane w zasadzie co roku, internet do dyspozycji już dla uczniów szkół podstawowych, portal „odrabiający lekcje” za opłatą, możliwość łączenia nauki z pracą, możliwość studiowania na kilku kierunkach itd.

A jak z pracą:

- Według danych urzędu pracy największy odsetek bezrobotnych jest wśród kobiet w wieku 26–34 lat, co wynika m.in. także stąd, że kobiety w tym wieku zwykle zakładają rodziny i wychowują dzieci.
- Największy odsetek bezrobotnych jest wśród kobiet z wykształceniem wyższym i policealnym. Wynika to przede wszystkim z ogólnego wzrostu poziomu wykształcenia kobiet, ale także wskazuje, że umiejętności, a właściwie bardziej wiedza niż umiejętności, jaką kobiety zdobywają na studiach, w niewielkim stopniu przekłada się na oczekiwania pracodawców względem absolwentek.
- Oczekiwania praktykantów i firm przyjmujących na praktyki zawodowe są rozbieżne. Firmy kierują praktykantów do tych miejsc pracy, na których występują spiętrzenia zadań lub tam, gdzie są odczuwane braki kadrowe – porządkowanie archiwum, wykonywanie protokołów itp. Praktykant (po II czy III roku studiów) czuje się niedowartościowany, a ponadto nie wie, jak się do tego zabrać. Ostatnio słychać o likwidacji praktyk zawodowych, co spowoduje jeszcze większą przepaść między oczekiwaniami pracodawców i praktykantów.
- Znamienne są tytuły, jakie często ukazują się w prasie, określające dzisiejszych dwudziestolatków i trzydziestolatków jako „pokolenie straconych szans”, tj. pokolenie, któremu umożliwiono kształcenie się, ale nie stworzono warunków do wykorzystania zdobytego wykształcenia.
- Z doświadczeń różnych krajów (m.in. Niemiec) wynika, że warto zadbać o rozwój szkolnictwa zawodowego, umożliwiając studentom równoczesne łączenie kształcenia i pracy w zawodzie związanym z kierunkiem nauki. Potwierdzają to wykładowcy naszych szkół zaocznych – osoby pracujące podchodzą do zajęć dużo poważniej i uczą się nie tylko do egzaminu, ponieważ na bieżąco widzą korzyści wynikające z podnoszenia kwalifikacji.

Można te uwagi potraktować jako „płacz nad rozlanym mlekiem”, ponieważ nikt z nas jako jednostka nie ma wpływu na przestawienie maszyny edukacyjnej w krótkim czasie. Jednakże bądźmy szczerzy, wielu rodziców kierowało swe pociechy na wyższe uczelnie, przede wszystkim na zarządzanie i marketing, sądząc, że to kierunki z przyszłością. Tak z przyszłością, ale dosyć odległą, bo po ukończeniu studiów najpierw trzeba nauczyć się **zarządzać swoim czasem**.

## 1.1. Zmiany na stanowisku asystentek

Pracując przez wiele lat w Państwowym Studium Stenotypii i Języków Obcych, określonym często jako „szkoła sekretarek”, byliśmy świadkami metamorfozy tego zawodu. Zaryzykuję nawet stwierdzenie, że byliśmy mimowolnymi uczestnikami tego procesu, biorąc udział w tworzeniu programów nauczania, organizując European Association of Professional Secretaries, a potem działając lub sympatyzując z zadaniami European Management Assistants, organizacji zrzeszającej asystentki i inne zawody wspomagające kadrę zarządzającą w 20 państwach europejskich.

Finowie próbowali zdefiniować różnice między zawodem **sekretarki** i **asystentki**. Według definicji ich ministerstwa pracy różnica polega jedynie na stopniu samodzielności w wykonywaniu zadań zleconych przez szefa. Czynne asystentki twierdzą, że określenie stanowiska jest uznaniowe (i często zależy od zatrudnianej osoby).

Krótko mówiąc, asystentka/asystent udziela pomocy swojemu mistrzowi w wykonywaniu zadań. Rzeczywistość wskazuje, że zakres tej pomocy zależy od wielu czynników, a przede wszystkim od umiejętności asystentki. Zaryzykuję stwierdzenie, że najważniejszym czynnikiem jest **poziom zaufania** do jej umiejętności wyrażony przez szefa.

Z tym jest różnie:

- jedni szefowie drobiazgowo sprawdzają poczynania asystentki w zakresie rozwiązania problemu, prosząc np. o przedstawienie projektu pisma przed jego opracowaniem,
- inni wymagają informacji o poszczególnych etapach działania w podobnej sytuacji: kiedy będzie wysłane, do kogo, e-mailem czy na papierze, a jeśli tak, to na jakim, z czym podpisem itp.,
- a jeszcze inni stwierdzają krótko: „Proszę zrobić tak, żeby było dobrze”.

Ci ostatni najpełniej wpływają na rozwój zawodowy asystentki. Z początku bywa to dolegliwe, bo asystentka przyjmuje na siebie odpowiedzialność za sposób wykonywania zadania, ale pozwala jej to na „rozwiniecie skrzydeł”. Tak jest we wszystkich zawodach. Na każdym stanowisku pracy trening czyni mistrza.

Podjęliśmy się zadania trochę „na wyrost”, gdyż asystentki pracują w różnych firmach, mają w nich różny status, a ich praca polega na rozwiązywaniu wielu zagadnień,

które mogą być różnie oceniane. To, co w kancelarii prawnej jest priorytetem (np. przygotowanie dokumentacji do podpisania aktu notarialnego), może wcale nie wystąpić w fundacji zajmującej się pomocą osobom niepełnosprawnym. Ostatnio opowiadała mi asystentka zarządu w dużej korporacji, że rozmowa z ekspertem ds. zwolnień grupowych przebiegała w bardzo chłodnej wręcz wrogiej atmosferze z tego powodu, że posadzono go na wprost okna (zgodnie z zasadami *savoir-vivre*), ale okno nie było przysłonięte i słońce świeciło mu prosto w oczy, utrudniając rozmowę. Czasami z pozoru nieistotny drobiazg (mimo wysokiego poziomu przygotowania zawodowego) wpływa na skuteczność naszych zabiegów.

Proszę mieć na uwadze, że zamieszczone rady nie zawsze mogą być właściwe na każdym stanowisku pracy, więc nie można ich odnosić bezpośrednio do siebie. Gdybyśmy chcieli służyć szczegółowymi radami w każdym przypadku, podręcznik rozrósłby się do 750 stron (jak np. komentarz do Kodeksu handlowego) i nikomu nie chciałoby się szukać rozwiązania tylko dla siebie. Proszę o tym pomyśleć, zanim zaczniecie Państwo krytykować, mówiąc, że w Waszym przypadku jest inaczej.

## 1.2. Kim jest asystentka?

Nie można jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie, gdyż zależy to od mnóstwa czynników formalnych i nieformalnych, jakimi kieruje się firma. Ponadto zależy także od przyjętego przez szefa stylu zarządzania oraz od kwalifikacji i osobowości asystentki.

Weźmy pod uwagę najpierw **czynniki formalne**: formę prawną firmy, charakter jej działalności, wielkość, siedzibę, strukturę, obowiązujące procedury i inne. Z formalnego punktu widzenia możemy ustalić pozycję asystentki przez analizę schematu organizacyjnego firmy. Na rysunku 1.1 zaznaczono pytańnikiem, w którym miejscu w strukturze (a tym samym w hierarchii firmy) może być usytuowane stanowisko asystentki.



Do zakresu **kompetencji asystentki** należy wiele zadań z pogranicza zarządzania:

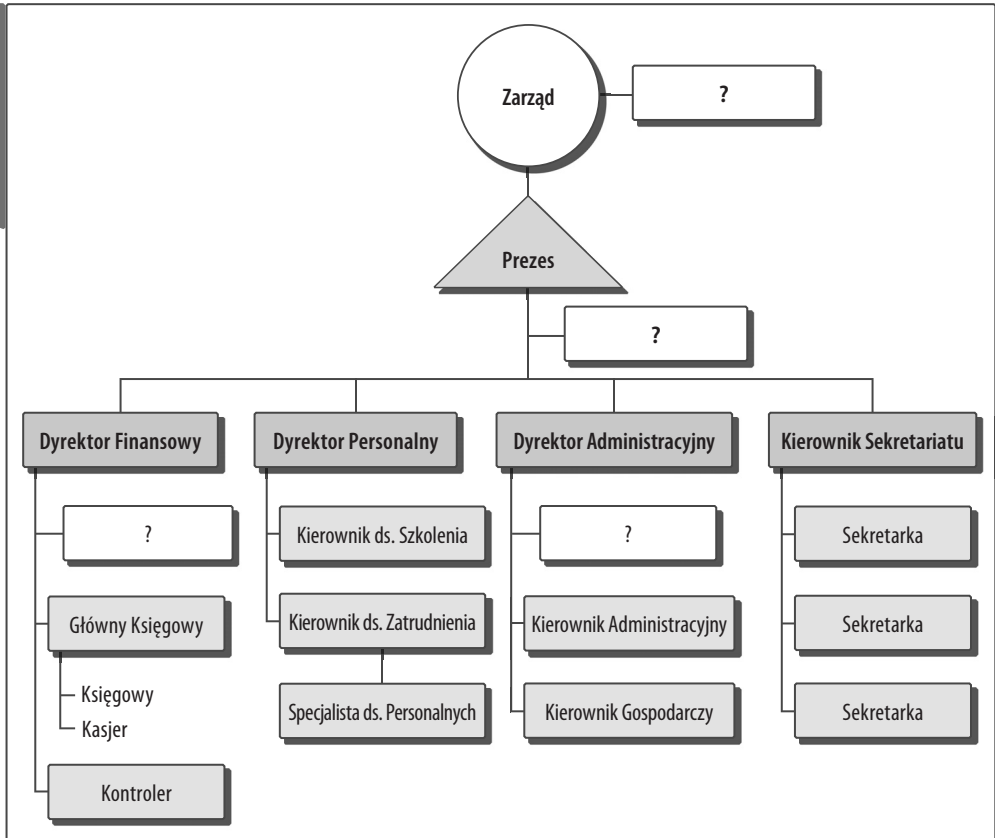
- tygodniowe i miesięczne planowanie zadań działu/departamentu,
- kontynuacja spraw w toku załatwiania i administracja spotkań,
- przechowywanie dokumentów (protokołów, notatek ze spotkań),
- czuwanie nad terminowością i prawidłowością podjętych ustaleń,
- aranżacja podróży i konferencji,



- pisanie listów i notatek w języku polskim i obcym,
- korekta dokumentów pod względem językowym,
- przygotowywanie materiałów do prezentacji, wykonanie prezentacji, a niekiedy także jej przeprowadzenie.

### Pozycja asystentki w strukturze organizacyjnej firmy

RYSUNEK 1.1



Źródło: opracowanie własne.

Wiąże się to z dużym zakresem odpowiedzialności nie tylko za własne działania, lecz także za działania innych osób, których pracę koordynuje lub nadzoruje asystentka. Trudno je wszystkie wymienić, ponieważ płaszczyzna jest bardzo rozległa, a **obowiązki asystentki** niekiedy trudno „definiowalne”. Wymienię tylko niektóre z nich:

- kontrola wydatków,
- koordynacja pracy zespołu,
- „PC support”, czyli doraźna pomoc w obsłudze komputera,
- administrowanie w zakresie spraw personalnych,

- administrowanie zakupami,
- administracja w zakresie projektów,
- czuwanie nad terminami,
- wiele innych, w tym tworzenie wizerunku firmy.

## 1.3. Rola asystentki w zarządzaniu

Zarządzanie ma wiele definicji. Przytoczę dwie z nich, które najbardziej trafiły mi do przekonania. **Zarządzanie** jest sztuką, czyli twórczym uporządkowaniem chaosu organizacyjnego, jak twierdzi amerykański biznesmen H.M. Boettinger. Wymaga 3 składników: wizji artysty, znajomości rzemiosła, skutecznego komunikowania się.

Inna definicja określa zarządzanie jako formę praktycznej działalności związanej z procesem podejmowania decyzji i dotyczy jak najlepszego wykorzystania zasobów [*Encyklopedia organizacji i zarządzania* 1981]:

- rzeczowych (zarządzanie procesami pracy, zasobami rzeczowymi lub zarządzanie produkcją), które wyznaczają poziom nowoczesności przedsiębiorstwa;
- kapitałowych (zarządzanie finansami), które stanowią wizytówkę wiarygodności firmy;
- ludzkich, gdyż zarządzanie kadrami lub personelem, stopień zadowolenia pracowników, niska fluktuacja, wysoka wydajność tworzą obraz firmy w oczach społeczności lokalnej i wpływają na wartość jej reputacji;
- informacyjnych (zarządzanie informacjami, czyli danymi niezbędnymi do skutecznego podejmowania decyzji w celu realizacji złożonych zadań w sposób sprawny, mądry i bez zbędnego marnotrawstwa oraz skuteczny dla zapewnienia stałego i harmonijnego rozwoju przedsiębiorstwa).

Zachęcamy do lektury!