

OBSAH

0 ÚVOD	9
1 ORGANIZACE OSOBNÍHO STYKU	14
1.1 Osobní styk	14
1.2 Druhy osobního styku	16
1.2.1 Styk vedoucího se spolupracovníky	16
1.2.2 Styk vedoucího pracovníka s nadřízenými orgány	18
1.2.3 Styk vedoucího pracovníka s externími partnery a institucemi	18
1.3 Telefonní styk	19
1.3.1 Zásady správného telefonování	19
1.3.2 Druhy telefonních hovorů a telefonní sazby	20
1.3.3 Obsluha sekretářského telefonu	22
1.3.4 Zaznamenávání telefonních hovorů	23
1.3.5 Organizace a racionalizace telefonního styku vedoucího	24
1.3.6 Praktická cvičení	25
1.4 Porady	26
1.4.1 Pojetí a účel porad	26
1.4.2 Plánování porad	27
1.4.3 Příprava a organizace porad	29
1.4.4 Svolávání porad	29
1.4.5 Průběh porad	32
1.4.6 Zápisy z porad	33
1.4.7 Evidence zápisů a jejich ukládání	34
1.4.8 Úkoly sekretářky při zabezpečování porad a jejich závěrů	35
1.4.9 Péče o obchodní a zahraniční partnery	36
1.4.10 Praktická cvičení	37
1.5 Pracovní cesty	39
1.5.1 Pracovní cesty vedoucího, jejich účel a organizace	39
1.5.2 Výběr optimálních dopravních spojů a zajištění ubytování	40
1.5.3 Obstarávání cestovních dokladů pro pracovní, vnitrostátní a zahraniční cesty	41
1.5.4 Manipulace s valutami	41
1.5.5 Příprava podkladů pro jednání vedoucího na pracovní cestě	43
1.5.6 Účel a obsah zprávy o pracovní cestě	44
1.5.7 Zastupování vedoucího v jeho nepřítomnosti	46
1.5.8 Záznam vzkazů	46
1.5.9 Praktická cvičení	46
1.6 Návštěvy a jednání	47
1.6.1 Druhy návštěv a jednání s nimi	47
1.6.2 Přijetí návštěvníka, jednání s ním	48
1.6.3 Zásady jednání sekretářky za různých podmínek (rozčilený návštěvník, neodbytný návštěvník)	49
1.6.4 Způsob a smysl pohoštění, vztah hostitele k hostům	50

1.6.5	Návštěvy mimo podnik	50
1.6.6	Praktická cvičení	51
1.7	Základy souvislého ústního projevu	51
1.7.1	Mluvené a psané slovo, rozdíly, význam a používání v různých situacích	51
1.7.2	Mateřský jazyk a jeho kultura	53
1.7.3	Význam logiky a etiky při ústním vyjadřování	54
1.7.4	Psychologická hlediska ústního projevu	56
1.7.5	Ústní projev v neformální a formální skupině	57
2	ORGANIZACE PÍSEMNÉHO STYKU	59
2.1	Písemný styk	59
2.1.1	Volba kontaktu formou písemného nebo osobního styku	59
2.1.2	Výhody a nevýhody písemného styku	59
2.1.3	Formy a prostředky písemného styku	60
2.2	Racionalizace vyřizování písemností	61
2.2.1	Hlavní způsoby vyřizování písemností	62
2.2.2	Volba vhodného způsobu vyřizování písemností	64
2.2.3	Věcná, jazyková a formální správnost písemností	65
2.2.4	Praktická cvičení	66
2.3	Grafické znázorňování	67
2.3.1	Účel grafického znázorňování. Výhody a nevýhody grafů	67
2.3.2	Druhy grafů	68
2.3.3	Příklady na sestavení grafů	73
2.4	Poštovní styk	74
2.4.1	Formy poštovního styku	74
2.4.2	Zásady a postup při využívání forem poštovního styku	77
2.4.3	Telegrafní a dálkopisný styk	82
2.4.4	Druhy telegramů . Odesílání a přijímání telegramů a dálkopisů	84
2.4.5	Stylizace textu telegramu	86
2.4.6	Telegrafní adresy	88
2.4.7	Účel a systém kódování telegrafických a dálkopisných zpráv	88
2.4.8	Poplatky za telegramy. Racionalizace telegrafního styku	89
2.5	Manipulace s písemnostmi	90
2.5.1	Věcné a chronologické třídění písemností	90
2.5.2	Spisový plán, spisový řád. Rozdělovník	92
2.5.3	Příjem, evidence a třídění písemností	92
2.5.4	Záznam došlých písemností	94
2.5.5	Oběh písemností a oběhové obaly	95
2.5.6	Vyřizování písemností	95
2.5.7	Podpisové právo, zastupování, podpisové knihy	96
2.5.8	Odesílání písemností a záznam odeslaných písemností	97
2.5.9	Ukládání písemností, pořadač. Archivace, skartace	98
2.5.10	Vyhotovování písemností obsahujících skutečnosti, které jsou předmětem služebního a hospodářského tajemství a manipulace s nimi	99
2.5.11	Použití propisotu	101
2.5.12	Praktická cvičení	101

2.6 Organizace písařských prací	103
2.6.1 Centrální (ústřední) a individuální písárny	103
2.6.2 Výhody a nevýhody centrálních písáren	105
2.6.3 Organizace a formy práce	105