

Rosita Castrillo Ciglerová

PROFESIONÁLNÍ ASISTENTKA

Účinná podpora
managementu



Poradce
ro praxi

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umisťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

*Knihy edice **Poradce pro praxi** se věnují nejrozličnějším tématům z oblasti vedení lidí a řízení firem, marketingu a prodeje, rozvoje pracovních, komunikačních a manažerských dovedností, vztahů v zaměstnání, budování kariéry a rozvoje osobnosti. Edice je určena jak profesionálům z řad odborných pracovníků, manažerů a podnikatelů, kteří si chtějí osvěžit své vědomosti a ověřit si v praxi nabyté znalosti, tak těm, kteří se připravují na svou budoucí profesi nebo začínají budovat vlastní profesní kariéru.*

Rosita Castrillo Ciglerová

Profesionální asistentka **Účinná podpora managementu**

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3165. publikaci

Odpovědný redaktor PhDr. Milan Pokorný
Sazba Antonín Plicka
Počet stran 128
První vydání, Praha 2008
Vytiskly tiskárny EKON, družstvo
Srážná 17, Jihlava

© Grada Publishing, a.s., 2008
Cover Photo © fotobanka allphoto images, 2008

ISBN 978-80-247-2401-0 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6102-2 (elektronická verze ve formátu PDF)
© Grada Publishing, a.s. 2011

Obsah

O autorece	8
Úvod	9
1. kapitola	
Výběr profese a zaměstnání	11
1.1 Výběr profese a odpovídající vzdělání	12
1.2 Výběr zaměstnání	12
1.3 Způsoby hledání zaměstnání	15
2. kapitola	
Než otevřu dveře kanceláře	17
2.1 Druhy obchodních společností	18
2.2 Obchodní rejstřík	18
2.3 Organizační schéma společnosti	18
2.4 Druhy managementu	20
3. kapitola	
Asistentské pozice v hierarchii firmy	21
3.1 Asistentka – administrativní síla	22
3.2 Týmová asistentka	22
3.3 Osobní asistentka	22
3.4 Vedoucí sekretariátu	23
3.5 Office manager	23
4. kapitola	
Osobnost asistentky	25
4.1 Sounáležitost s firmou	26
4.2 Loajalita k šéfovi	26
4.3 Familiárnost	27
4.4 Tolerance	28
4.5 Samostatnost a přiměřená skromnost	29
4.6 Schopnost vytvářet šéfovi „filtr“	31
4.7 Kolegialita	32

5. kapitola

Mým šéfem je žena	35
5.1 Rozdílnosti spolupráce	36
5.2 Nežádoucí rivalita	37

6. kapitola

Mým šéfem je cizinec	39
6.1 Prostředí zahraniční firmy	40
6.2 Nadstandardní služby	43

7. kapitola

Vzhled asistentky	45
7.1 Oděv	46
7.2 Účes	47
7.3 Líčení	47
7.4 Péče o ruce	48
7.5 Nohy	48

8. kapitola

Uspořádání a vzhled sekretariátu	51
8.1 Vaše kancelář – vstupní brána k šéfovi	52
8.2 Vybavení kanceláře	52
8.3 Jednotlivé zóny sekretariátu	53
8.4 Vzhled kanceláře a pořádek	55
8.5 Výzdoba kanceláře	56

9. kapitola

Praktické dovednosti asistentky	57
9.1 Psaní všemi deseti	58
9.2 Firemní korespondence	59
9.3 Jazyková vybavenost	60
9.4 Základní znalosti účetnictví	61
9.5 Služby	62
9.6 Organizace zasedání a schůzek s mezinárodní účastí	71
9.7 Pohostinnost	75
9.8 Vztah ke kancelářské technice	78
9.9 Práce s informacemi	80
9.10 Práce s časem – time management	81
9.11 Umění komunikace a asertivity	83

10. kapitola

Počítač – můj přítel a pomocník	85
10.1 Více než jen luxusní psací stroj	86
10.2 Softwarové vybavení	88

11. kapitola

Elektronická pošta – e-mail v sekretářské praxi	93
11.1 Výhody elektronické pošty obecně	94
11.2 Způsoby přípravy elektronického dokumentu a formy jeho odeslání	95

12. kapitola

Internet v sekretářské praxi	107
12.1 Význam a vlastnosti internetu obecně	108
12.2 Definice základních pojmů	108
12.3 Možnosti připojení na internet	109
12.4 Význam bezpečnosti a bezpečnostní prvky v oblasti internetu	109
12.5 Využívání internetových vyhledávačů	109
12.6 Zajišťování služeb pomocí internetu	110
12.7 Elektronické obchodování – e-commerce	112
12.8 Elektronická inzerce a její výhody	112
12.9 On-line diskuse – „chat“	114

13. kapitola

Firemní kultura	115
------------------------------	------------

14. kapitola

Další rozvoj – zvyšování kvalifikace	117
14.1 Sebevzdělávání	118
14.2 Jazykové a jiné kurzy	119

15. kapitola

Příklad pracovního týdne	121
---------------------------------------	------------

Závěr	127
--------------------	------------

O autorce

Rosita Castrillo Ciglerová

Vystudovala střední ekonomickou školu, obor cizojazyčná korespondence (1974). Ve studiu jazyků pak pokračovala na Jazykové škole Praha. Úspěšně zakončila certifikovaný semestrální kurz podvojného účetnictví. Působila v mnoha zahraničních i mezinárodních společnostech. Má bohaté zkušenosti s prací asistentky, osobní asistentky-překladatelky, vedoucí sekretariátu a posledních několik let i office manažerky. V současné době působí jako projektová manažerka vzdělávací agentury pro veřejné a zakázkové vzdělávání a podílí se lektorsky na kurzech pro asistentky.



Úvod

Milé čtenářky,
milí čtenáři,

kniha, kterou se chystáte číst, navazuje na předchozí dvě vydání publikace *Rukověť správné sekretářky I a II* z roku 2000, resp. 2002. Za dobu pěti let od posledního vydání došlo k významným změnám jak v ekonomice, tak v technickém rozvoji s administrativou podnikání souvisejícím. To vše se odráží i v každodenním pracovním životě asistentky. Pokud první dvě knihy pojednávaly o sekretářkách, nová publikace zohledňuje zabydlení se názvu asistentka v podnikatelském slovníku.

Dalším novým jevem je skutečnost, že s nárůstem počtu renomovaných a prosperujících firem dochází ke zvýšené poptávce po rozvoji dalšího vzdělávání zaměstnanců, asistentky nevyjímaje. Proto je kniha obohacena o nové aspekty asistentské práce, jako jsou základní obchodněprávní termíny, způsoby komunikace, time management a umění zacházet s informacemi, jejichž znalosti se staly pro úspěšné asistentky nepostradatelnými.

Od asistentky se dnes neočekává, že bude pouze plnit příkazy svého nadřízeného. Profesionální asistentka hraje významnou roli prostředníka mezi svým šéfem a jeho podřízenými, mezi příslušnými spolupracovníky i ostatními nadřízenými. Musí umět transformovat nálady obou stran do přijatelné formy, zkrátka být diplomatem uvnitř i vně firmy.

Je samozřejmé, že osvojit si tolik znalostí a zvládat řadu dovedností je velmi náročné. Některé činnosti se opakují denně, jiné jsou vykonávány občas. Aby neustále vytížená asistentka nemusela nosit všechno v hlavě, k tomu slouží tato kniha. Je to manuál, pro který lze vždy sáhnout do knihovny nebo do šuplíku kancelářského stolu a připomenout si, jak se daný úkol dá nejlépe a nejrychleji zvládnout, jak vyřešit určitý druh problému nebo sporu. Stejně jako je profesionální asistentka pravou rukou svého šéfa, tato kniha bude tím pravým pomocníkem asistentky.

Příjemné chvíle nad touto knihou vám přeje

autorka

Výběr profese a zaměstnání

Toto téma je možné rozvinout hned v několika rovinách. Nejdříve bych se zmínila o výběru profese asistentky a o tomu odpovídajícím vzdělání. Dále bych chtěla poukázat na způsoby výběru asistentky, ať už přímém, nebo prostřednictvím personálních agentur, a na jednotlivé aspekty ovlivňující tento výběr. A v neposlední řadě je nutno vzít v úvahu odlišnosti kritérií při výběru asistentky šéfovou-manažerkou, které budou zmíněny v samostatné kapitole.

1.1 Výběr profese a odpovídající vzdělání

Oblíbeným druhem středoškolského vzdělání pro děvčata je dnešní obchodní akademie, dříve střední ekonomická škola. Tento typ vzdělání je přitažlivý zejména pro rodiče dívek, neboť nabízí možnost dalšího pokračování na vysoké škole pro vynikající studentky, stejně jako uplatnění absolventek OA v praxi, ať už v roli asistentky či odborné referentky, účetní, personální a hospodářské pracovnice nebo office managera malé firmy při sloučení všech těchto rolí do jedné. Ne vždy však rodiče uváží, zda jednotlivé druhy budoucího zaměstnání budou odpovídat mentalitě jejich dítky. K úspěšnému vykonávání těchto profesí jsou nutné i různé charakterové vlastnosti a vrozené předpoklady. Účetní nebo pokladní, která nemá smysl pro pořádek a preciznost, zřejmě brzo „prodělá kalhoty“, a nemá-li vztah k číslům, bude pro ni její povolání nikdy nekončící nuda a otrava. Asistentka nebo pracovnice personálního oddělení se těžko uplatní bez citu pro psychologii jednání, bez umění sebeovládání a často i sebezapření. Nedílnou součástí, avšak vrcholně důležitou u všech uvedených profesí, je vřelý vztah jedince k výpočetní technice. Ten se dnes samozřejmě předpokládá, takže domnívá-li se dívka, že to, co se naučila ve škole, jí stačí pro celý život, bude hluboce otřesena, neřku-li šokována tím, že opak je pravdou. Vývoj v této oblasti je tak rozsáhlý a rychlý, že nezbyvá než se učit a učit pořád dokola. V neposlední řadě je velice důležitá jazyková vybavenost, neboť dnes se těžko najde odvětví, které by nemělo co do činění se zahraničními firmami. Pak už zbývají jen dovednosti spjaté se společenskými akcemi, tj. servírování, prostírání, obsluha hostů, mytí nádobí, a snad by také nebyla na škodu celková upravenost a pohlednost.

Jsou-li výše uvedené vlastnosti ve vašem „repertoáru“, pak můžete bez obav „studovat na asistentku“. Vašemu pracovnímu životu je věnována tato kniha.

1.2 Výběr zaměstnání

Mám po maturitě, a co dál?

Ta děvčata, která z nejrůznějších důvodů nebudou dál studovat na vysoké škole, se rozbíhají se zbrusu novým maturitním vysvědčením do personálních agentur, skupují noviny s pracovními inzeráty a jsou připravena okamžitě zasednout a pracovat pro svého šéfa. A dostavují se první zklamání.

Nejdříve totiž musí projít důkladným přezkoušením personální agentury, neboť ty všechny shodně hlásají, že zajistí kvalitní kandidátky na volná místa asistentek. Zjistí si vaše údaje až do třetího kolena, občas vás posadí k počítači nebo předloží cizojazyčný test. Máte-li po tom všem pocit, že jste obstála, nejásejte. Budete jednou z mnoha. Po menší přestávce, kdy „lovci lebek“ nahánějí další a další kandidátky, budete možná vyslána k několika potenciálním zaměstnavatelům. A kolotoč se roztáčí znovu. Zase pohovor do třetího kolena, opět test atd. atd. Vyslechnete si obsažná pojednání o úspěšnosti dané firmy a po několika pohovorech zjistíte, že u nás ani jiné než úspěšné firmy neexistují. Závěrem vám sdělí, že jste jednou z „x“ uchazeček a že o výsledku jednání budete písemně informována. Zde je vhodné odvětit, že i vy podáte o sobě zprávu, nastoupíte-li dříve do jiné firmy, kde už o vás projevili zájem, ale že to se dozvíte až tak dva dny po jimi navrhovaném termínu (aby vás ihned nevyloučili z výběrového řízení). Mezitím dále obíhejte firmy a neztrácejte hlavu. Uvidíte, že už po třetím pohovoru bude vaše jednání daleko sebejistější a uvolněnější a můžete začít bodovat. Buďte si jista, že dívky, které vás ve jménu personální agentury či přímo firmy zpovídají, řeší tento problém nedávno, takže nemají nárok se nad vás nějak vyvyšovat.

Je-li vám nabídnuto občerstvení, přijměte minerálku, tu nemusí nikdo vařit a nebudete nikomu hned od počátku nesympatická, že špiníte moc nádobí. Sklenku nevypijte celou, aby to nevypadalo, že jste dorazila ze Sahary, ale také ji nenechte skoro plnou, protože tím byste ji znehodnotila a připravila firmu o finanční prostředky.

Neozve-li se vám agentura nebo firma v určeném termínu, zkuste ji decentně kontaktovat s tím, že na vaše rozhodnutí čeká jiný potenciální zaměstnavatel. Podle reakce buď postup opakujte s jiným zdůvodněním, nebo přiřaďte firmu k těm podprůměrným, kde byste stejně nechtěla pracovat, ani kdyby chtěli oni vás.

Po překousnutí několika neúspěchů v podobě oznámení, že na místo byla vybrána jiná uchazečka, se určitě dostaví vítězství v podobě vaší první pracovní smlouvy.

Mám po maturitě, mám praxi, a co dál?

Sem patří hned několik typů uchazeček, které sice nejsou postiženy nedostatkem praxe jako čerstvé absolventky, mají ovšem jiné nevýhody.

- » Jste mladá, dobře vypadající, máte už praxi, ale zároveň vážnou známost? Pak se jistě brzo vdáte a půjdete na mateřskou, a „to my nemůžeme potře-