

POSLOVNO-KOMERCIALNA ŠOLA CELJE

**POMEN POSLOVNEGA
SEKRETARJA ZA UČINKOVITO
VODENJE**



Mentorica:
mag. Metka Bombek

Avtorji: .
Karmen Aleš, 1. a pti
Barbara Flis, 1. a pti
Matevž Golčer, 1.a pti

Celje, marec 2006

KAZALO

<u>POVZETEK</u>	3
<u>1 UVOD</u>	5
<u>1.1 KRATKA OPREDELITEV PROBLEMA IN RAZISKAV</u>	5
<u>1.2 RAZISKOVALNI CILJI IN NAMEN NALOGE</u>	6
<u>1.3 HIPOTEZE</u>	7
<u>1.4 RAZISKOVALNE METODE</u>	8
<u>2 TEORETIČNI DEL</u>	9
<u>2.1 Poslovni sekretar kot poklic</u>	9
<u>2.2 Položaj poslovnega sektorja v organizaciji</u>	10
<u>2.3 Splošne in spremljajoče dejavnosti</u>	12
<u>2.4 Poslovni sekretar in sorodna področja dela</u>	13
<u>2.5 Poslovni sekretar – njegov lik in delo</u>	14
<u>2.6 Organizator lastnega dela</u>	15
<u>2.7 Analitik delovnih postopkov</u>	16
<u>2.8 Vsestranskost</u>	17
<u>2.9 Sposobnost hitre preusmeritve umske koncentracije</u>	18
<u>2.10 Ažurnost pri delu</u>	19
<u>2.11 Komunikativnost</u>	20
<u>2.12 Smisel za red in delovne navade</u>	21
<u>2.13 Lastnosti poslovnega sekretarja</u>	22
<u>2.14 Izobraženost</u>	23
<u>2.15 Vloga poslovnega sekretarja v modernih podjetjih</u>	25
<u>2.16 Glavne značilnosti dela so naslednje:</u>	26
<u>4 OVREDNOTENE HIPOTEZE</u>	42
<u>5 SKLEPNE MISLI</u>	43
<u>6 LITERATURA</u>	44
<u>7 ANKETNI VPRAŠALNIK</u>	45

POVZETEK

DESKRIPTORJI: podjetje, poslovanje, poslovni sekretar, tajnica, poklici, spreminjanje, vodenje, ravnanje, arhiviranje, komunikacija, poslovna znanja, lastnosti, oddelki v podjetju, poslovni partnerji, zaposleni, globalizacija.

Večkrat slišimo, da vse teče in se razvija, da kdor ali kaj pa obstane za dalj časa, stagnira in propade. V času globalizacije se podjetja in njihovo poslovanje vedno hitreje spreminjajo. Podjetja se hitro ustanavljajo, rastejo, razvijajo, se preoblikujejo in tudi ugašajo. Nas je v nalogi zanimalo, ali se tudi poklici zaradi tega spreminjajo oziroma preoblikujejo. V nalogi smo raziskali poklic poslovnega sekretarja, ki se je začel v zadnjih letih bolj razvijati. V nalogi smo spoznali, da se je ta poklic razvil iz poklica tajnice oziroma je njegova nadgradnja. Spoznali smo tudi, da je delo učinkovitega poslovnega sekretarja zelo obsežno. Poslovni sekretar mora imeti za uspešno opravljanje svojega obsežnega področja dela znanja z zelo različnih poslovnih področij. Imeti mora strokovna znanja s področij: z računovodstva, financ, kadrovske politike, komercialne, komuniciranja, upravljanja s človeškimi viri idr. Prav tako mora imeti dober poslovni sekretar zelo veliko kvalitetnih lastnosti, kot so zanesljivost, zaupnost, urejenost, organiziranost, skrbnost, prijaznost, taktnost, da dobro opravlja svoje delo. Skozi nalogo smo se prepričali, da dober poslovni sekretar lahko pripomore vodstvu podjetja k učinkovitejšemu vodenju podjetja.

1 UVOD

1.1 KRATKA OPREDELITEV PROBLEMA IN RAZISKAV

Letos smo začeli delati v učnem podjetju na šoli. Prijavili smo se za delo tajnice, ker nas je to delo že od nekdaj zelo zanimalo. Mentorica učnega podjetja nam je razdelila popis nalog tajnice in nekaj revij, revije Tajnica, da bi tudi iz člankov in sestavkov iz teh revij izvedele pomen tajnice in njene delovne naloge v pravem podjetju. Pri branju revije Tajnica, smo večkrat opazili izraz poslovni sekretar. Iz člankov smo razbrali, da je poslovni sekretar nekakšna nadgradnja poklica tajnica. Ker nas je začel zanimati poklic poslovnega sekretarja in njegova vloga pri učinkovitem vodenju smo se odločili za raziskovalno nalogo. V raziskovalni nalogi smo želeli raziskati ta poklic in njegov pomen v podjetju oziroma pri učinkovitem vodenju.

1.2 RAZISKOVALNI CILJI IN NAMEN NALOGE

V naši nalogi smo želeli raziskati lik poslovnega sekretarja, njegove naloge, njegovo vlogo v modernem podjetju in njegov pomen pri vodenju podjetja.

Raziskovalni cilji:

- naloge poslovnega sekretarja
- lastnosti dobrega poslovnega sekretarja
- znanja dobrega poslovnega sekretarja
- vloga poslovnega sekretarja v podjetju
- pomen poslovnega sekretarja pri učinkovitem vodenju

Namen raziskovalne naloge

V nalogi želimo raziskati in prikazati naloge, lastnosti in vpliv dobrega poslovnega sekretarja na podjetje, in tako ugotoviti njegov pomen pri učinkovitem vodenju podjetja.

V empiričnem delu pa smo raziskali, kaj menijo anketiranci o pomenu poslovnega sekretarja pri uspešnem poslovanju podjetja oziroma pri učinkovitem vodenju podjetja.

1.3 HIPOTEZE

Pred raziskavo smo oblikovali nekaj predpostavk, ki so izhajale iz naših predhodnih stališč in poznavanja problematike. Postavili smo naslednje hipoteze oziroma predpostavke:

H1: Večina anketirancev meni, da delo poslovnega sekretarja vpliva na uspešnost vodenje.

H2: Večina anketirancev meni, da delo poslovnega sekretarja vpliva predvsem vpliva na področje komerciale.

H3: Večina anketirancev meni, da je pri delu poslovnega sekretarja najbolj pomembno znanje.

H4: Večina anketirancev meni, da je za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejša lastnost energičnost.

H5: Večina anketirancev meni, da je za delo poslovnega sekretarja najpomembnejše opravilo sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije.

H6: Večina anketirancev meni, da se za delo poslovnega sekretarja najbolj usposobimo v šoli.

1.4 RAZISKOVALNE METODE

Za izvedbo naše raziskovalne naloge smo uporabili podatke iz naše literature. Po jasni opredelitvi raziskovalnega problema smo naredili načrt raziskovanja.

Za definicijo potrebnih hipotez in vzorčnih povezav smo takoj na začetku dobili veliko podatkov in informacij iz razpoložljivih sekundarnih virov, ki so med navedenimi viri.

Z izvedbo anonimne ankete pa smo dobili odgovore, ki so ovrgli ali potrdili najine hipoteze.

Anketo smo izvedli med 50 izrednimi študenti Poslovno-komercialne šole Celje, Višje strokovne šole. Anketiranje je potekalo v mesecu februarju 2006.

2 TEORETIČNI DEL

2.1 Poslovni sekretar kot poklic

Na prizorišče prihaja človek novega poklicnega profila, ki je drugače strokovno usposobljen in drugače delovno naravnan. Imenovali ga bomo poslovni sekretar ali poslovni tajnik. Seveda moramo kar na začetku poudariti razloček med sekretarjem (tajnikom) kot vodilno osebo (mnoge visoke funkcije namreč tako imenujemo) in takim sekretarjem, ki je izvajalec vsakodnevnih praktičnih nalog. Zato pa slednji ni nič manj upoštevanja vreden.

V tej raziskovalni nalogi si bomo prizadevali podrobneje predstaviti omenjeni novi poklic in poizkusili bomo naštetih ne le nekatera znanja, ki naj jih ta pomembna oseba v poslovnem delu pozna, ampak opisati tudi njegove lastnosti, sposobnosti in spretnosti, za katere štejemo, da morajo dopolnjevati njegov opis del in nalog. Poslovni sekretar gotovo ni samo ženski poklic, kot je to značilno za tajnice. Primeren je tudi za moške, ki so ustrezno usposobljeni.

Glede tega so naši pogledi popolnoma nevtralni, kajti nič ni v opravljanju nalog poslovnega sekretarja takega, zaradi česar bi morali dajati prednost enem ali drugemu spolu. Znanje strojepisja in stenografije v tem poklicu je gotovo prednost, ni pa neizogiben pogoj, saj ga lahko uspešno nadomesti sposobnost narekovanja v narekovalni aparat. Prednost pa je gotovo v tem, da poslovni sekretar zna ravnati s tipkovnico računalnika, odposlati kratek tekst ali natipkati nujno vabilo, ne da bi bil pri tem pretirano počasen.

Poslovni sekretar opravlja tisto vedno dinamično delo, ki bi ga v kar najbolj pozitivnem smislu imenovali poslovanje to pa pomeni – in hočemo, da to pomeni – neprestano delovanje, stalno pospeševanje in v takem smislu celo omogočanje temeljne dejavnosti 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, upravljavski, upravni ali kakšen drug proces. Tako so lahko poslovni sekretarji, ki opravljajo svoje delo celovito in vsestransko, kar se utegne dogajati zlasti v majhnih organizacijah, so pa tudi poslovni sekretarji, ki opravljajo bolj ali manj specializirana sekretarska opravila za posamezno poslovno področje, za posamezen sektor in podobno. 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.

2.2 Položaj poslovnega sektorja v organizaciji

Odgovoriti je treba še na vprašanje, kam naj bi bil organizacijsko postavljen poslovni sektor. Prav gotovo si ga najlažje predstavljamo v neposredni bližini vodilnih upravljaljskih funkcij organizacije, državnega organa ali skupnosti. S tega vidika se lokacija delovanja poslovnega sekretarja bistveno ne razlikuje od lokacije delovanja tajnice razlika je (kakor bomo videli) v zamisli in kvaliteti izvajanja dela.

Pri tem si lahko zamišljamo tudi samoupravne organe, npr. delavske svete, za katere dela poslovni sekretar, ali pa druge odločujoče informacije, izvršilne odbore in kolegije in poslovne organe. Na slednje moramo še posebej opozarjati. Naj si bodo kolegijski ali individualni, se pri njih praviloma pokaže, da se na pisalne mize njihovih članov zgrinjajo tolikšne količine dela, ki ga tudi ob pretiranem prizadevanju ne zmorejo.

Če pomislimo na tako obremenjenost, kaj naj torej ob njej pomeni poslovni sekretar? Pomenil naj bi bistveno pomoč tistemu vodilnemu delavcu ali organu, za katerega dela. V jeziku današnjega časa bi rekli, da pomeni nekakšno razrešitev procesnih kapacitet, kakor če bi računalniku dokupili dodatno centralno ali periferno opremo. Po taki zamisli bo poslovni sekretar opravljal načeloma vsaj tri opravila:

- Selekcionaliral bo vse informacije in gradiva, ki so naslovljena na vodilne organe, hkrati pa jih bo poprej obdelal oziroma poskrbel, da jih bodo obdelali drugi strokovni delavci, preden jih bodo prejeli v roke vodilni organi.
- Operativno bo izpeljal odločitve, sklepe, ideje in naloge, ki prihajajo od vodilnih organov, ali pa bo s svojimi ukrepi zagotavljal, da jih bodo izpeljali tisti, ki so za to poklicani. Vodilni organ si pri tem lahko privošči, da posameznih odločitev ali ukrepov ne bo izdelal do podrobnosti in da bo svoje zamisli samo nakazal, ker se zanese na poslovnega sekretarja, da jih bo ta dodelal do brezhibnosti, jih morda s svojim osebnim prispevkom celo obogatil, seveda le v mejah, ki zagotavljajo, da osnovna misel vodilnega organa ne bo popačena.
- Organiziral, vodil in izkoriščal bo tisti del informacijskega sistema, ki naj bo vsak hip na razpolago vodilnim organom s ključnimi, a povsem svežimi podatki. Med izvajanjem teh nalog bo poslovni sekretar povezoval vodilne organe z drugimi funkcijami in sestavnimi deli organizacije organa ali skupnosti. Pretok informacij, nalogov in poročil o njihovi izvršitvi je dvosmeren – kakovost in kvaliteta poslovnega sekretarja je prav v tem, da vzdržuje to dvosmernost. To pomeni, da si ob primernih pripomočkih zapomni vsako pobudo, ki jo vodilni organ nameni naslovni točki, in da pri tem ocenjuje pomembnost take pobude

ter ob primernem času v skladu s svojimi pooblastili zahteva od naslovne točke odgovor, sporočilo ali drugo obliko povratnega podatka.

Ne smemo si predstavljati, da je poslovni sekretar edini povezovalni člen med vodilnimi organi in izvajalci dejavnosti, saj bi to pomenilo skrajno formalistično organizacijo dela. Vodilni organi si pač izberejo take komunikacijske zveze, s katerimi dosegajo po svoji sodbi najboljši odziv. Tako ne le kontaktirajo neposredno s posameznimi sodelavci, posebno tistimi, ki so v nekaterih pogledih bolj specializirani kot poslovni sekretar (npr. vodja proizvodnje, komercialist, računovodja), ampak tudi sklicujejo seje, konference in sestanke, na katerih udeleženci skupno obravnavajo pomembna vprašanja in o njih odločajo. Poslovni sekretar pa naj bi bil o stikih, ki jih sam ne posreduje in organizacijsko-tehnično ne pripravlja, vsaj obveščen.

Delovanje vsake organizacije ali skupnosti je v bistvu razdeljeno na dve področji:

- na temeljno dejavnost,
- na splošne in spremljajoče dejavnosti.

Temeljne dejavnosti lahko pomenijo dokaj različno delovanje, denimo proizvodnjo, storitve, trgovanje, denarništvo pa tudi take dejavnosti, kot so zdravljenje, pedagoško, kulturno, socialno in temu podobno delo. S temeljno dejavnostjo sta najtesneje povezana načrtovanje (planiranje) in razvoj. Vodilni organi morajo imeti predvsem interes za uspevanje temeljne dejavnosti; zanimajo pa se še za računovodstvo, toda ne z vidika njegovega funkcioniranja, ampak zato, ker je treba sproti vedeti, kakšni so finančni učinki temeljne dejavnosti, kolikšna denarna sredstva so na voljo za razvoj, kaj je za bodoče delovanje mogoče napovedati in podobno.

2.3 Splošne in spremljajoče dejavnosti

Za druge splošne in spremljajoče dejavnosti pa kažejo vodilni organi praviloma znatni manjši interes večjega pa samo od časa do časa, medtem ko na splošno pričakujejo, da bodo te dejavnosti zadovoljivo potekale same od sebe brez posebnih zunanjih spodbud. Ta pričakovanja pa se, žal, le redkokdaj uresničijo. Če spremljajoče dejavnosti ne delujejo dobro, se pokaže očitna škoda v temeljni dejavnosti – vodilni organi jih šele tedaj, ko je že pozno, skušajo naglavo organizirati in pognati v tek. Take akcije, premalo premišljene in prenašljene, le redko rodijo sadove.

Splošne in spremljajoče dejavnosti so naslednje:

- obrambne priprave, civilna zaščita, varnostna služba
- delovanje informacijskega sistema in statistika
- organiziranje sej, sestankov in konferenc
- kadrovska dejavnost in personalna administracija
- obveščanje delavcev (morda interni časopis)
- evidentiranje dokumentarnega gradiva (pisarniško poslovanje)
- strokovna knjižnica in INDOK
- dejavnosti za družbeni standard in socialna vprašanja
- tehnične komunikacije (telefon, telefax, elektronska pošta itd)
- pomožna tehnična dejavnost (čiščenje, ogrevanje, vzdrževanje prostorov ipd.)
- (včasih) prevoz oseb in blaga...

Organizacijsko pomanjkljivost kronično premajhnega zanimanja za spremljajoče in pomožne dejavnosti je torej treba pravočasno odpraviti. To najprimerneje storimo tako, da jih aktivno povežemo z delom poslovnega sekretarja, toda ne tako, da bi jim bil organizacijski in disciplinski predstojnik, ampak tako, da bo stalni posredovalec med temi dejavnostmi in vodilnimi organi. V tej vlogi poslovni sekretar analizira delo spremljajočih in pomožnih dejavnosti, ugotavlja, ali dovolj in pravočasno nudijo svoje storitve vodilnim organom in temeljni dejavnosti ob ne previsokih stroških. Njegova pozicija mora biti taka, da ima lahko dober pregled nad naštetimi dejavnostmi in da lahko podaja kakovostne predloge za njihovo racionalizacijo in modernizacijo.

2.4 Poslovni sekretar in sorodna področja dela

Naloge in dela poslovnega sekretarja so precej podobne nekaterim dosedanjim nalogam in delom:

- vodje splošnega sektorja (splošnega oddelka, splošne službe in podobno),
- sekretarja delovne organizacije,
- tajnika poslovnega direktorja

Nekatera opravila poslovnega sekretarja pa so nedvomno enaka tistim, kakor jih opravlja klasična tajnica, saj njena dela z uvajanjem sodobnejše organizacije niso v celoti prenehala.

Ali je torej poslovni sekretar zmes tu naštetih poklicev? Zakaj ne? Proti kakšnemu načelu bi se pregrešili, če bi priporočali združitev dosedanjih ločenih funkcij v eno samo celovitejšo, dopolnjeno z novimi nalogami, ki jih v poslovanje prinaša moderna doba? Od te kombinacije različnih del in nalog je odvisno, kakšno znanje in sposobnosti naj bi imel poslovni sekretar.

Seveda to ne velja v vseh okoliščinah. Majhne organizacije, ki ne morejo za vsako funkcijo zaposliti osebnega delavca, bodo težile k temu, da bi poslovni sekretar opravljal čim več nalog z različnih področji; velike organizacije in veliki poslovni sistemi pa bodo sekretarje raje specializirali za ožja področja.

2.5 Poslovni sekretar – njegov lik in delo

Delovne in osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja

Preden se lotimo opisovanja delovnega področja tega poklica, je treba povedati, kakšne ljudi lahko izberemo za tako dinamično delo. Prva značilnost njegove pozicije v organizaciji ali podjetju je v tem, da so opravila zelo raznovrstna, da vsako posamič vsebinsko ni preveč zapleteno, jih je pa zelo veliko, večinoma so nujna in neodložljiva, zraven tega pa se (kar je najhuje) pogosto časovno prekrivajo. Razreševati je treba naslednjo 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 sploh ni preprosto odločati, kaj lahko odložimo za poznejši čas. Poslovni sekretar torej dela kakor računalnik, če smemo podati tako primerjavo, po nekakšnem time sharing sistemu. To pomeni, da se posveti za kratek čas nalogi A in jo spravi v tek vsaj toliko, da za silo zadovolji naročnika, nato se loti naloge B, ki nezadržno pritiska nanj, jo uredi, kolikor more, da bi se lahko čim prej znova vrnil k nalogi A, ki še vedno čaka dokončne rešitve. Možno je kajpak, da se vmes vrivata še nalogi C in D in druge.

Marsikateri delavec, ki je navajen enakomerno strokovno ali celo študijsko delati, bi tako metodo delovanja opravičeno odklonil, saj kaže znake nesistematičnosti in improviziranja. Prav tu pa je začetek problema, kateremu moramo nakazati rešitev.

2.6 Organizator lastnega dela

Poslovni sekretar naj bo organizator lastnega dela in dela tistih, ki skupaj z njim sestavljajo spremljajoče in pomožne dejavnosti. Kakršno koli šolsko izobrazbo že ima, njegova specializacija mora obsegati sposobnosti proučevanja pisarniških dejavnosti v najširšem smislu. Analitičen pogled na ponavljajočo se vsakdanjo preobremenjenost, ki smo jo opisali, privede do sistemiziranja (ureditve, razporeditve, kategorizacije) opravil, to pa je že bistven napredek v primerjavi s slučajnostim razporedom nalog in zmede po načelu: »Delam to, kar mi pač pride pod roke.«

Delovanje poslovnega sekretarja seveda ni povsem naključno; dela se ponavljajo po stalnem zaporedju, čeprav s pogostimi izjemami. To zakonitost je treba spoznati in opravila, ki se ponavljajo, zapisati v prednostni seznam, v katerem smo vsako ponavljajoče opravilo pretehtali in uvrstili v prednostni red. Učinek takega sistemiziranja ni samo v tem, da vemo, kaj bomo storili prej in kaj kasneje, ampak tudi v tem (in to je pomembno), da se zdaj dela lotevamo umirjen in brez nivoze. Kadar je nalog veliko, uspešnost namreč ne pada zaradi obsega dela, ampak zaradi pogostih živčnih prekinitev dela in številčnejših napak.

2.7 Analitik delovnih postopkov

Pri vsakem delu naj poslovni sekretar pomisli, kako bi ga bolje in hitreje opravil. Ta misel rojeva analitična vprašanja:

- Zakaj to sploh delam?
- Kako bi to delo opravil preprosteje, katere elemente utečenega postopka bi lahko opustil?
- Kako je mogoče opravilo standardizirati, to pomeni, spraviti ga v obliko in mu določiti postopek, ki se ponavljata vedno na enak način dela?
- Kaj se v mojem delu podvaja (redundanca podatkov) ali pa se podvaja z delom, ki ga opravljajo drugi?
- S kakšnim sodobnim delovnim sredstvom (z obrazcem, napravo, zlasti pa z računalnikom) bi te vrste dela lahko opravljal v prihodnje?

Najvažnejša osebna lastnost poslovnega sekretarja je analitični pogled na delovne postopke. Gre namreč za najotipljivejši izraz ustvarjalnosti človeka. O vzpodbujanju ustvarjalnosti tudi v upravljalnem in pisarniškem delu so mnogi govorili in pisali, a kaj je ustvarjalnost v tem področju človekovega dela, ostaja nejasno in megleno. Za nas je ustvarjalnost analitičen in kritičen pogled na delo, ki ga opravljamo, z jasnim namenom, da bi to delo izboljšali, ga napravili koristnejšega.

2.8 Vsestranskost

Če se povrnemo k problemu preobremenjenosti in prevelike razdrobljenosti opravil poslovnega sekretarja, bomo ugotovili, da rešitve ni mogoče iskati v specializaciji. Razmislek nas privede k sklepu, da si poslovnega sekretarja kot specialista (tj. ozko vsebinsko usmerjenega strokovnjaka) ne želimo. Kaj nam bo? Potrebujemo osebo, ki je kar najbolj vsestransko uporabna. To pa ima svoje meje – in nobena univerzalnost nas ne reši, če je delovnih nalog preveč, tako po obsegu kot po vsebinski različnosti. Možen je samo tak organizacijski poseg, da poslovni sekretar, ki je v središču spremljajočih in pomožnih služb, prepušča in nalaga nekatera opravila drugim delavcem teh služb. Ustvariti pač mora take organizacijske razmere, da bo naloge mogoče dodeljevati drugim hitro in neposredno brez dolgotrajnih inštrukcij, kako je treba nalogo opraviti. Zaradi tega mora poslovni sekretar znati pripraviti svojo delovno okolico tako, da bo zmožna naloge sprejemati takoj in brez oklevanja. To izrazito sposobnost dobro označuje nekoliko humorističen nemški aforizem: Organisation ist die Kunst andere arbeiten zu lassen kar pa v prevodu pomeni »organizacija je umetnost, da pustiš da drugi delajo za tebe«, ki vsebuje precej resnice.

2.9 Sposobnost hitre preusmeritve umske koncentracije

Poklicem, kot je poslovni sekretar, je potrebna sposobnost, da zmorejo svojo hitro preusmeriti svojo umsko osredotočenost z enega posla na drugega. Značilnost teh nalog in del je, kakor smo že nakazali, hitro menjavanje in kopičenje opravil, ki naj bi jih kar najhitreje dokončali. Prehajanje enega dela na drugo je za nekatere ljudi prava muka. Veliko časa poteče, da prenehajo misliti na stvar, s katero so se pravkar ukvarjali, posebno še, če je bilo delo naporno ali pa razburljivo. Še več časa potrebujejo, da se vživijo v novo zadevo, ta čas pa je daljši, če se s tako vsebino doslej še niso srečevali. Vsaka nova stvar je namreč presenečenje, ki zavira delovanje.

2.10 Ažurnost pri delu

Naslednje področje raziskovane problematike se nanaša na trditev, da poslovni sekretar svojih rešitev ne sme nikoli odlagati, nikoli ne sme z njimi zamujati. Pri opravljanju dolžnosti naj bo vedno ažuren. Za tako zahtevo je veliko razlogov. Strinjamo se, da je zamujeno delo manj vredno, če je sploh še kaj vredno. Nekatere rešitve so tako bistveno vezane na čas, kakor je pravočasen prihod potnika na železniško postajo vezan s potovanjem. Zamuda je lahko usodna.

2.11 Komunikativnost

Med osebnostnimi lastnostmi poslovnega sekretarja je na prvem mestu komunikativnost. Ta pojem pomeni marsikaj. To je zmožnost vzpostavljanja stikov z ljudmi (sodelavci, strankami, partnerji) z lahkoto, brez napetosti in nervoze tudi takrat, ko je vsebina za eno ali drugo stran neprijetna in neugodna. Vljudnost, umirjenost in trdnost v stališčih so prvi pogoji komunikativnosti.

2.12 Smisel za red in delovne navade

Smisel za sistematično urejenost stvari, pa naj gre za zunanjo podobo delovnega okolja ali pa za notranjo strukturo zbirk podatkov, informacij in dokumentov, je naslednja neizogibna lastnost poslovnega sekretarja. O redu vsi ljudje ne govore z enako zavzetostjo. Vsi morda ne ljubijo reda; enačijo ga s pedantnostjo, ki utegne biti brezdušno birokratska, s kakršno se naš človek ne mara sprijazniti. Vendar pa ljudje občutijo nered kot kakšno razglašeno, kot poškodbo okolja in kot oškodovanje pravic in pravičnosti. Nasprotno pa red pomeni spoštovanje pravil, za katera smo se dogovorili.

2.13 Lastnosti poslovnega sekretarja

Poslovni sekretar naj bi imel še nekatere osebnostne lastnosti. Ne smemo prezreti, da uspešne organizacije tako pri nas kot v svetu zahtevajo od svojih sodelavcev lojalnost. Pojem je širok. Pomeni odkritost in poštenost v ravnanju, pa tudi zvestobo in prikladnost organizaciji, v kateri dela. Nikjer kajpada ni rečeno, da bi moral človek vso svojo delovno kariero posvetiti le eni organizaciji, organu ali skupnosti, življenje je dolgo, zato se lahko preizkusimo na različnih področjih dela. Toda dokler je človek v delovnem razmerju v organizaciji, naj dela zanjo z vso prizadevnostjo – in naj ima pred očmi njene interese. Dela vendar ni mogoče dobro opravljati, če ga opravljaš nezainteresirano in z nejevoljo. Za organizacijo, ki ji pripadaš samo formalno, samo na videz, nisi koristen, si ji celo škodljiv in s tem nevaren.

2.14 Izobraženost

Namenoma smo na zadnje mesto pri naštevanju delovnih in osebnostnih lastnosti poslovnega sekretarja uvrstili izobrazbo. Natančno vzeto tudi ne sodi na to mesto. Vseeno pa se je glede njegove izobrazbe treba opredeliti za kakšno praktično rešitev. Lahko izhajamo iz splošno priznanega stališča, da v pretežnem številu primerov dosežena šolska izobrazba dokazuje dejansko usposobljenost delavca. Iz tega lahko izvedemo pravilo, da je od kandidata za poslovnega sekretarja treba zahtevati tem višjo šolsko izobrazbo, kolikor bolj zahtevna in raznolika so v opisu njegova dela in naloge. Zahtevnost nalog je ponavadi povezana z velikostjo organizacije, nujno pa to ni, saj so lahko opravila poslovnega sekretarja dokaj zapletena in težavna tudi v organizaciji, ki je majhna po obsegu svoje temeljne dejavnosti, zato pa intenzivna v komunikaciji z okoljem.

Zanemariti ne smemo še drugega pogleda. Šola ni vse, pri oblikovanju poslovnega sekretarja je nadvse pomembna tista strokovna sposobnost, ki si jo je nadarjen posameznik pridobil z delom in s temeljitim, a družbeno neprizanim načinom učenja, ki poteka ob opravljanju vsakodnevnih dolžnosti. Nekateri delavci vsako nalogo izvedejo z veseljem in jo žele hitro in uspešno opraviti. Zapomnijo si svoje in tuje izkušnje ter iz njih ustvarjajo novo, dobro prakso. Niso konzervativni, težijo k napredku in ga podpirajo. Formalne šolske izobrazbe sicer nimajo, toda to se jim komajda pozna, nasprotno - njihovo razgledanost in delovna usposobljenost je velika in dragocena. Seveda so to le izjeme.

Vsak poslovni sekretar (kakor vsak drug delavec), naj bo šolan ali ne, je dolžen izpolnjevati svoje znanje in sposobnosti. Ni pretirano reči, da se mora človek s tako raznovrstnimi in razgibanimi opravili dnevno učiti. Premalo je le lagodno prebiranje strokovne literature, posamezna vprašanja je treba načrtno proučevati in preverjati svoje znanje. Učiti se je treba predvsem tako snov, ki zahteva poslovanje, organizacijo in posodabljanje pisarniškega dela. Upoštevati moramo, da je naša država tudi na tem področju precej zaostala in da je mogoče doseči napredek samo z znanjem. Domača strokovna literatura je skromna, vendar je vedno kaj mogoče najti. Vsaj eno specializirano tujo strokovno revijo pa naj bi poslovni sekretar le imel na razpolago.

Še več. Tudi poslovnemu sekretarju in drugim delavcem spremljajočih in pomožnih (administrativno – tehničnih) služb je treba kdaj omogočiti, da si od blizu ogleda tujo prakso in v drugih državah doseženi razvoj. Upravno – poslovna in pisarniška tehnologija ima svoje specializirane letne raziskave

v Hannovru, Milanu, Parizu in Londonu (da omenimo samo nekatere), ki pokažejo dosežke tega področja. Če pa tega ni moč videti, si je treba večkrat ogledati domače sejme in razstave. Prav tako pa je pomembno, da se udeležujemo seminarjev in delavnic, kjer bomo izvedeli najnovejše informacije za to področje dela.

2.15 Vloga poslovnega sekretarja v modernih podjetjih

Poslovni sekretar/sekretarka je danes pomembna oseba, ki pripomore v uspešnemu poslovanju vsakega podjetja oziroma organizacije, saj daje administrativno in organizacijsko podporo menedžerju in drugim vodilnim delavcem. Opravljal naj bi tista dela, ki omogočajo hitrejše in boljše delo vodilnim in strokovnim delavcem. Prav zaradi pomembne vloge, ki jo ima poslovni sekretar, se je treba neprestano izpopolnjevati in nadgrajevati znanje.

Poslovni sekretar se odlikuje s široko paleto znanja, dobrimi osebnostnimi, lastnostmi ter pripravljenostjo za timsko delo, samoiniciativnostjo, iznajdljivostjo, komunikativnostjo in organizacijskimi sposobnostmi.

2.16 Glavne značilnosti dela so naslednje:

- samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu,
- 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, domačimi in iz tujine. (Studijski vodnik, 2004)

Poslovni sekretar je ponavadi prva oseba, s katero pridejo poslovni partnerji v stik (v živo ali po telefonu) in prijazen pozdrav že poda prvi vtis o organizaciji. 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, potrpežljivi, natančni in se ravna po pravilih lepega vedenja v poslovnem in zasebnem življenju.

V odnosu do svojih nadrejenih in do drugih sodelavcev mora vedno ohraniti ljubeznivost, potrpežljivost, obzirnost in pripravljenost na sodelovanje. Njegovo vedenje mora biti prijateljsko in ustrežljivo, vendar ne domačno. Ustvariti mora diskretno distanco, ki daje vedeti, da je njegova prijaznost uradna, ne pa izraz posebne naklonjenosti.

V službo mora prihajati vedno pred nadrejenim, učinkovito razporejati njegov čas, skrbeti za to, da k njemu ne prihajajo ljudje, kadar koli se jim zljubi, sprejemati telefonska sporočila in jih predajati naprej, spravljati vizitke poslovnih partnerjev v svoj urejen telefonski imenik, urejati na videz obrobne zadeve, kot so rezervacija vozovnic, hotela, zbiranje in urejanje dokumentacije za poslovne sestanke, skrb za čiste in urejene poslovne prostore, ponuja kavo in sokove ipd. Nadalje skrbi za zapisnike s poslovnih sestankov, sprejemanje in odpošiljanje pošte itd.

Kadar izve kaj pomembnega o sodelavcih ali organizaciji, ga poklicna etika zavezuje, da take informacije zadrži zase in jih ne raznaša. Varovati mora poslovne skrivnosti in imeti do uradnih informacij ter do nadrejenih profesionalen odnos.

Skrbi za **urejen zunanji videz**, in sicer je nevsiljivo naličen, ima izbrana in umirjena oblačila ter nakit, je diskretno odišavljen, pozna pravila lepega vedenja. S postopkom, urejenim videzom ter načinom komunikacije bo poslovni sekretar pritegnila našo pozornost in odlično predstavlja nadrejenega in organizacijo (Ucman, Stare Draginc, 2004)

Tajnica oz. poslovni sekretar se mora zavedati, da je njegovo delovno mesto zelo pomembno in da predstavlja prvi stik z drugimi zaposlenimi, strankami in drugimi. Tudi če bi se želeli vzdržati komuniciranja, je to nemogoče, saj ni **mogoče ne-komunicirati**. Ljudje vedno nekaj sporočamo, verbalno ali neverbalno. Tudi če se ne želimo pogovarjati, oddaja naše telo zgovorne znake našega razpoloženja, odnosa do zadeve ali posameznika, našega razmišljanja, stališča. Če si dober opazovalec, lahko ravno iz neverbalne komunikacije sogovornika razbereš, kaj v resnici misli in ali besede sovpadajo z govorico telesa.

V nevrolingvističnem programiranju (model komunikacije) poudarjajo, da lahko pri strateški komunikaciji na osnovi intenzivnega **spremljanja (pacing)** in vzpostavljanja dobrega stika (rapport) s sogovornikom, ko prideta na enako valovno dolžino, prevzamemo **vodenje (leading)** na vsebinski ravni. Na ta način lahko sogovornika tudi uspešno prepričamo, da spremeni mnenje, stališče in se prilagodi našemu.

Rapport – dober stik: vzpostavimo ga, ko poskušamo slediti sogovorniku. Gre za posnemanje govornice telesa, usklajevanje očesnega stika, prilagajanje glasu (ton, hitrost, ritem, glasnost), prilagajanje dihanja, prilagajanje drže telesa. Omogoča, da zgradimo most do sogovornika. Ko ga vzpostavimo, lahko začnemo voditi.

Pacing – spremljanje: je vzpostavljanje kontakta z dobrim stikom in spoštovanjem. Sogovornika neprestano spremljamo, predvsem njegova čustva in se na njih odzivamo.

Leading – vodenje: je spreminjanje našega vedenja, da bi nam sogovornik lahko sledil. Vodenje ne deluje brez dobrega stika. Človeka ne moremo peljati po mostu, če ga prej ne zgradimo. (Nevrolingvistično programiranje, 2001)

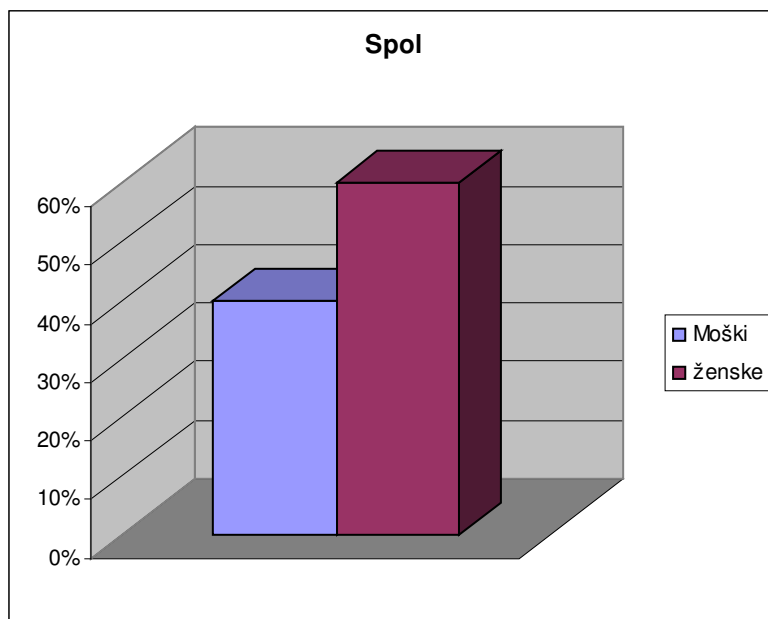
Če hočemo sogovornika uspešno voditi, moramo biti do njega pozorni, v svojem vedenju pa dovolj fleksibilni, da se lahko odzovemo na tisto, kar vidimo in slišimo.

3 EMPIRIČNI DEL

V tem delu smo prikazali rezultate anketnega vprašalnika.

1. Spol

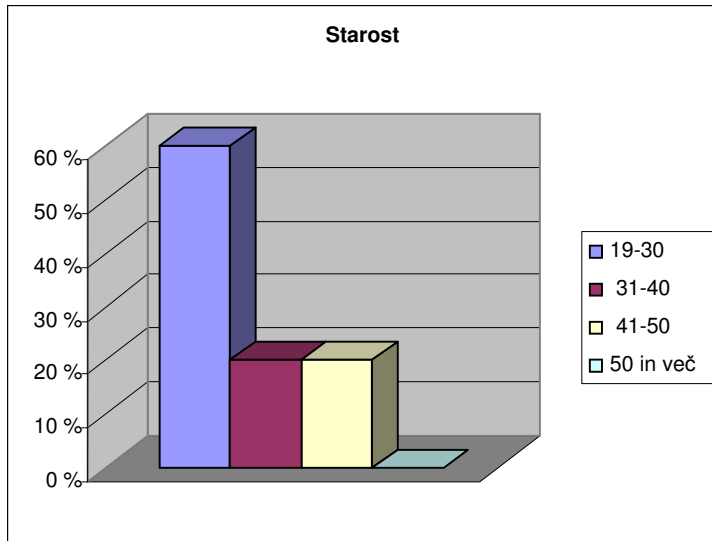
Spol		
Moški	20	40 %
Ženski	30	60 %



Komentar: V anketi je sodelovalo 50 anketirancev, od tega 40 % moških in 60 % žensk.

2. Starost:

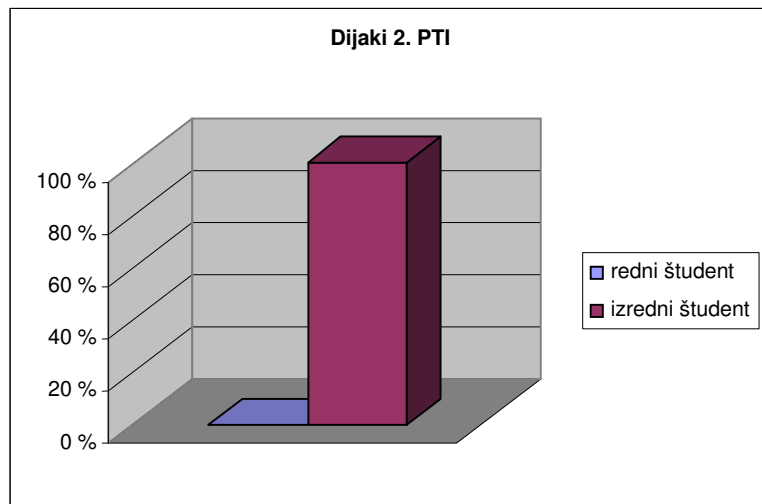
Starost		
19– 30 let	30	60 %
31– 40 let	10	20 %
41– 50 let	10	20 %
50 in več	0	0 %



Komentar: V anketi je sodelovalo 30 % anketirancev starih od 19– 30 let, 20 % anketirancev od 31– 40 let, ter 20 % starih 41– 50 let.

3. Dijaki 2. PTI

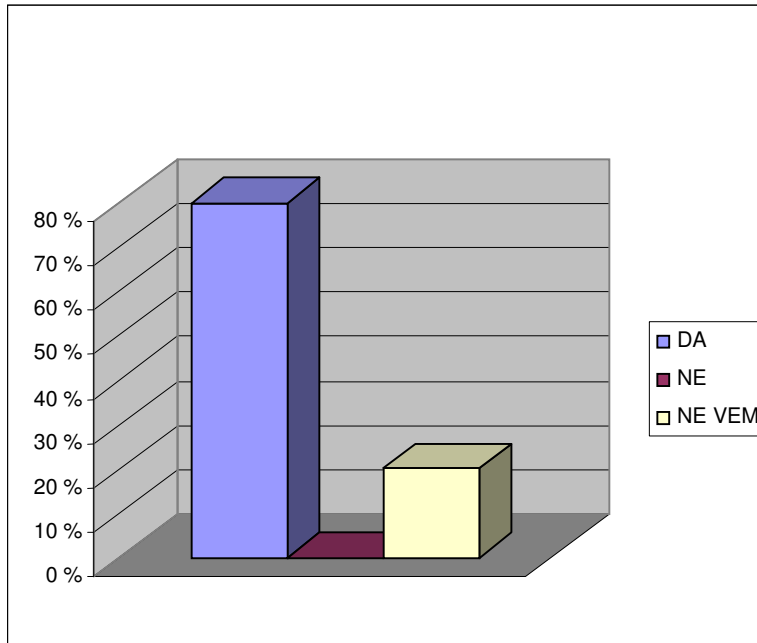
Dijak 2. PTI		
Redni študent	0	0 %
Izredni študent	50	100 %



Komentar: Vsi anketiranci so bili izredni študenti.

4. Menite, da delo poslovnega sekretarja vpliva na uspešnost poslovanja podjetja?

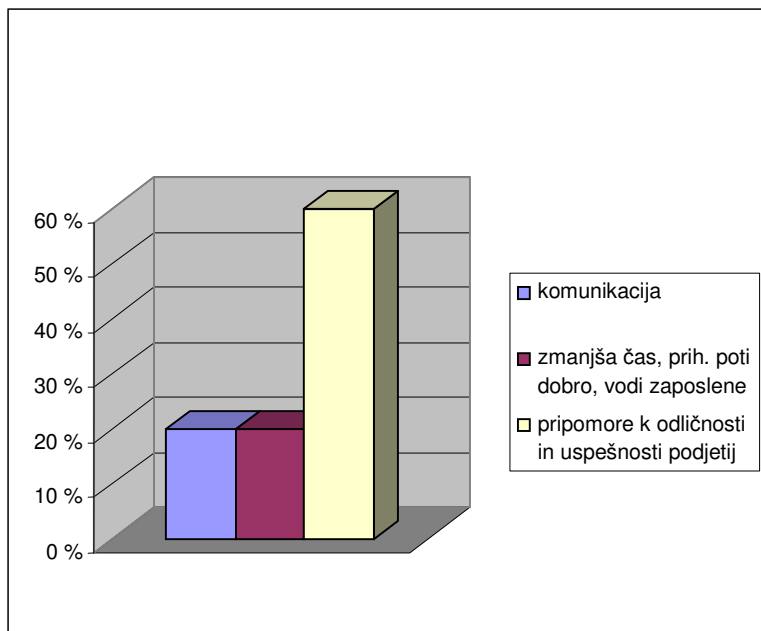
DA	40	80 %
NE	0	0 %
NE VEM	10	20 %



Komentar: Večina jih misli da to vpliva na uspešnost poslovanja podjetja, 20 % anketirancev pa tega ne ve.

5 Zakaj lahko dober poslovni sekretar vpliva na uspešnost poslovanja podjetja?

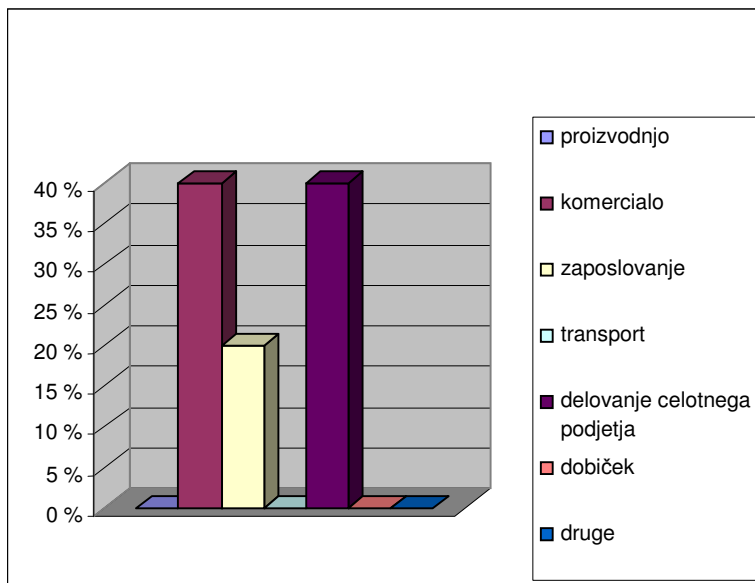
komunikacija	10	20 %
zmanjša čas, prihodov poti, dobro vodi zaposlene	10	20 %
pripomore k odličnosti in uspešnosti podjetij	30	60 %



Komentar: Anketa je pokazala, da poslovni sekretar vpliva na uspešnost poslovanja podjetja naslednje: - 60 % pripomore k odličnosti in uspešnosti podjetij;
- 20 % zmanjša čas, prih. poti dobro, vodi zaposlene;
- 20 % komunikacija.

6. Na katera področja poslovanja podjetja najbolj vpliva delo poslovnega sekretarja?

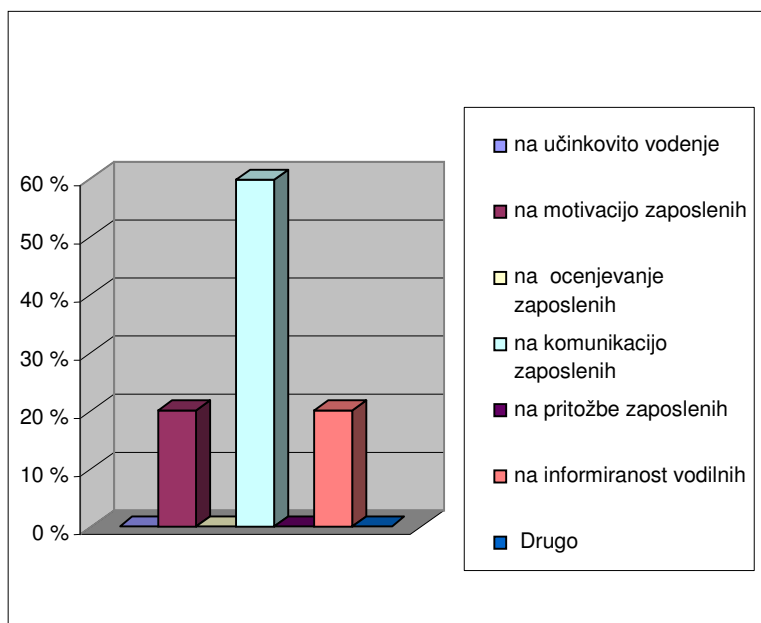
1. proizvodnjo	0	0 %
2. komercialo	20	40 %
3. zaposlovanje	10	20 %
4. transport	0	0 %
5. delovanje celotnega podjetja	20	40 %
6. dobiček	0	0 %
7. drugo.....	0	0 %



Komentar: Po raziskavi menijo, da delo poslovnega sekretarja najbolj vpliva na komercialo in delovanje celotnega poslovanja s 40 % in z 20 % zaposlovanje.

7. Na katere dele vodenja podjetja najbolj vpliva delo poslovnega sekretarja?

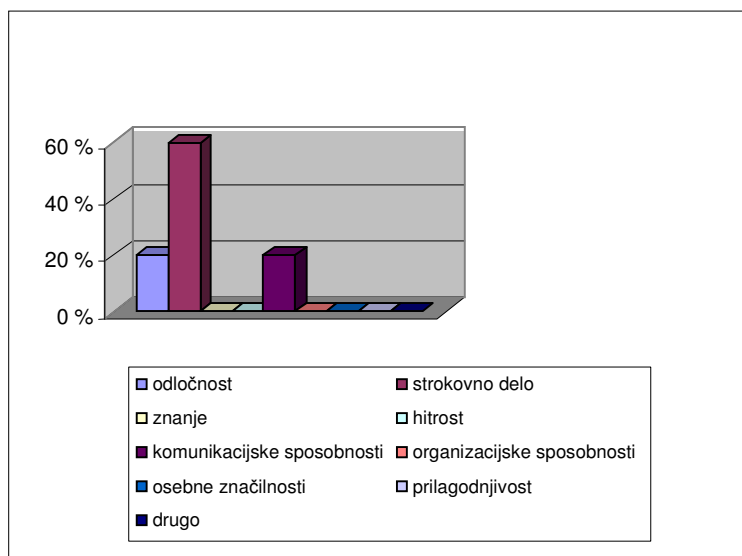
1. učinkovito vodenje	0	0 %
2. motivacijo zaposlenih	10	20 %
3. ocenjevanje zaposlenih	0	0 %
4. komunikacijo zaposlenih	30	60 %
5. pritožbe zaposlenih	0	0 %
6. informiranost vodilnih	10	20 %
7. drugo.....	0	0 %



Komentar: Po raziskavi menijo, da vodenje poslovnega sekretarja najbolj vpliva na komunikacijo zaposlenih s 60 %, na motivacijo zaposlenih in informiranost vodilnih pa vsak po 20 %.

8. Kaj je najbolj pomembno pri delu poslovnega sekretarja?

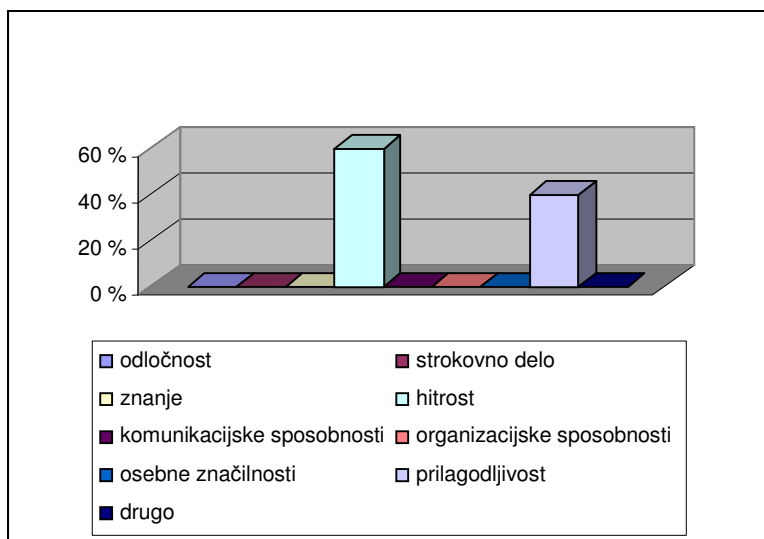
1. odločnost	10	20 %
2. strokovno delo	30	60 %
3. znanje	0	0 %
4. hitrost	0	0 %
5. komunikacijske sposobnosti	10	20 %
6. organizacijske sposobnosti	0	0 %
7. osebne značilnosti	0	0 %
8. prilagodljivost	0	0 %
9. drugo.....	0	0 %



Komentar: Najbolj pomembno pri delu poslovnega sekretarja je strokovno delo z 60%, odločnost in komunikacijska sposobnost imata vsaka po 20 %.

9. Kaj je od zgoraj naštetega najmanj pomembno pri delu poslovnega sekretarja:

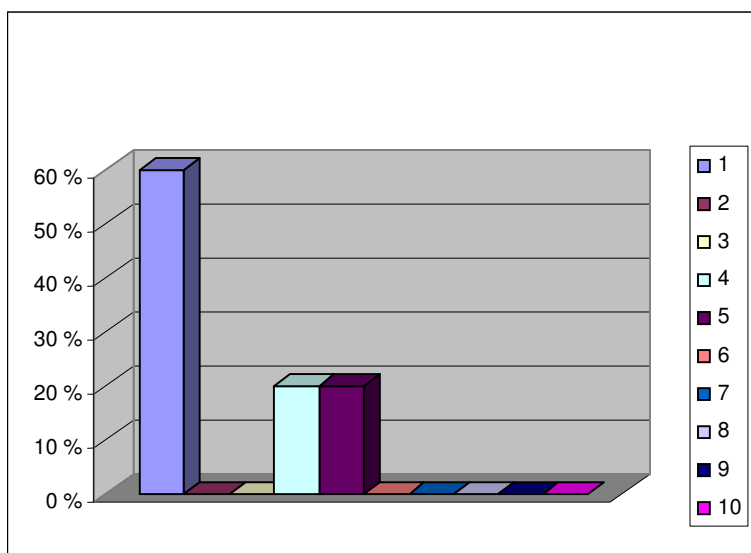
1. odločnost	0	0 %
2. strokovno delo	0	0 %
3. znanje	0	0 %
4. hitrost	30	60 %
5. komunikacijske sposobnosti	0	0 %
6. organizacijske sposobnosti	0	0 %
7. osebne značilnosti	0	0 %
8. prilagodljivost	20	40 %
9. drugo.....	0	0 %



Komentar: Najmanj pomembna pri delu poslovnega sekretarja je hitrost s 60 % in prilagodljivost s 40 %.

10. Kaj od naštetega je za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejše opravilo:

1. samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu	30	60 %
2. časovno razporejanje delovnih obveznosti vodstvenih in strokovnih delavcev	0	0 %
3. skrb za uresničevanje sprejetih odločitev svojih nadrejenih	0	0 %
4. pripravljane in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljane gradiv in informacij	10	20 %
5. sodelovanje pri kadrovske dejavnosti za zaposlene	10	20 %
6. sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije	0	0 %
7. vodenje poslovne korespondence in evidence stroškov poslovne organizacije	0	0 %
8. vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti	0	0 %
9. upoštevanje delovnega protokola	0	0 %
10. drugo.....	0	0 %

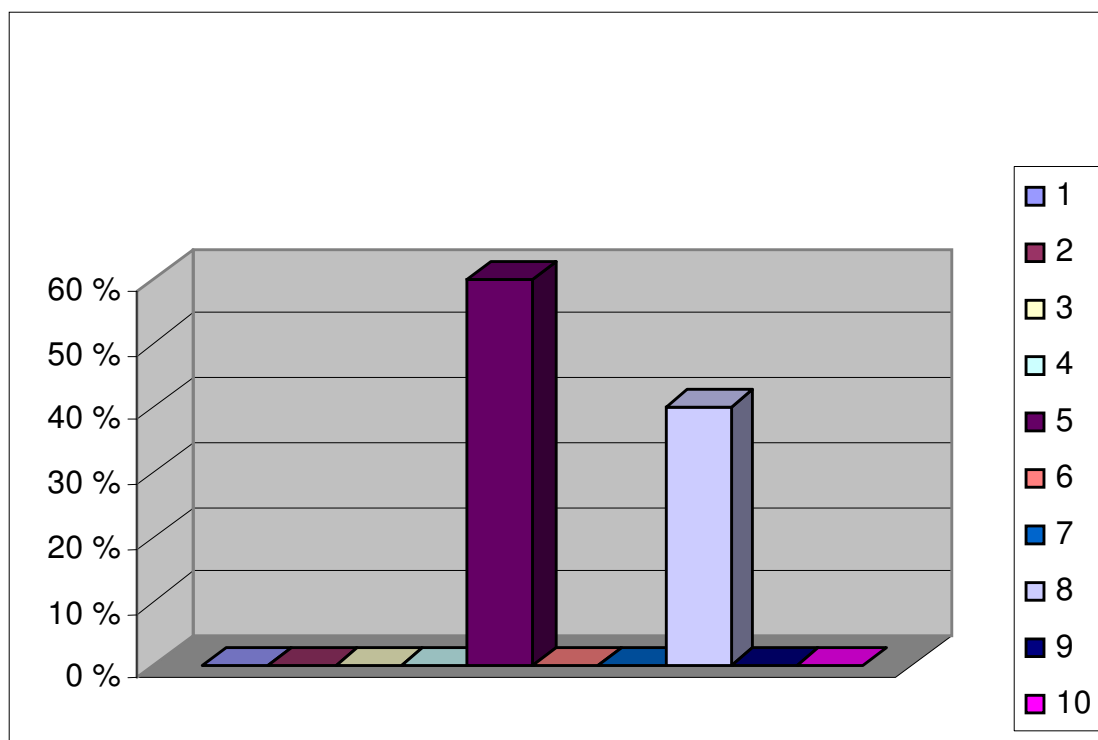


Komentar: Za dobrega poslovnega sekretarja je najpomembnejše opravilo samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu (60%), takoj za tem pa pripravljane in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljane gradiv in informacij ter sodelovanje pri kadrovske dejavnosti za zaposlene, vsaki po 20 %.

11. Kaj od zgoraj naštetega je za dobrega poslovnega sekretarja najmanj pomembno opravilo:

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor.)

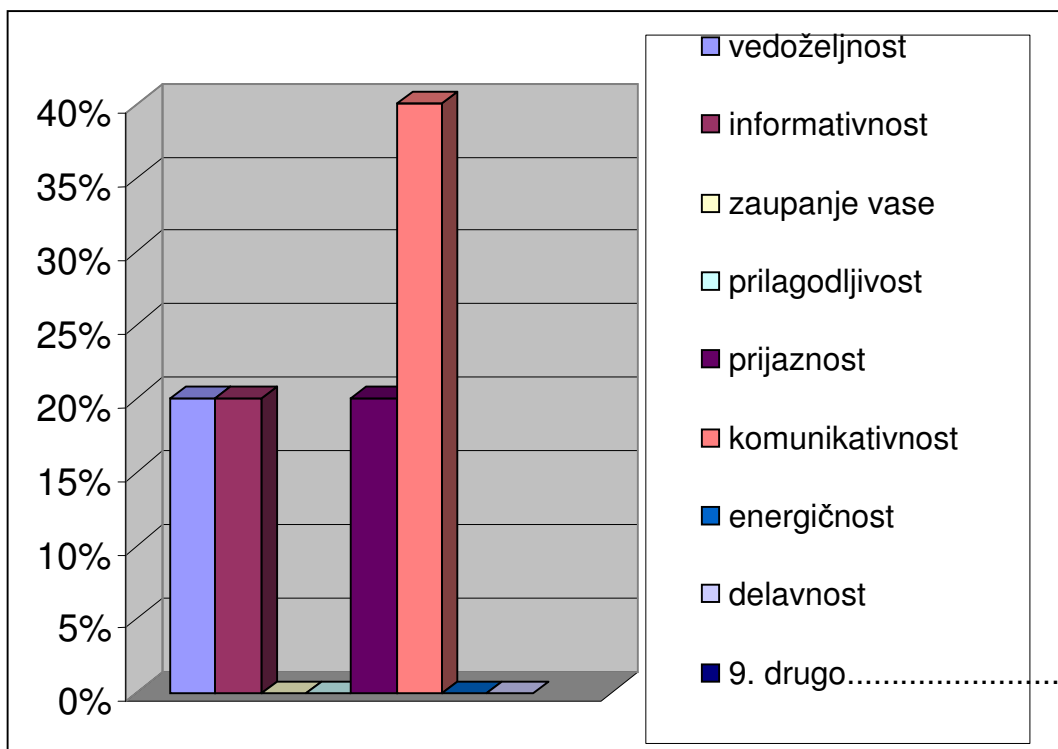
1. samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu	0	0%
2. časovno razporejanje delovnih obveznosti vodstvenih in strokovnih delavcev	0	0%
3. skrb za uresničevanje sprejetih odločitev svojih nadrejenih	0	0%
4. pripravljane in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljane gradiv in informacij	0	0%
5. sodelovanje pri kadrovske dejavnosti za zaposlene	30	60%
6. sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije	0	0%
7. vodenje poslovne korespondence in evidence stroškov poslovne organizacije	0	0%
8. vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti	20	40%
9. upoštevanje delovnega protokola	0	0%
10. drugo.....	0	0%



Komentar: Najmanj pomembno opravilo za dobrega poslovnega sekretarja je sodelovanje pri kadrovske dejavnosti za zaposlene s (60 %) in s (40 %) za vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti.

12. Katere lastnosti so za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejše?

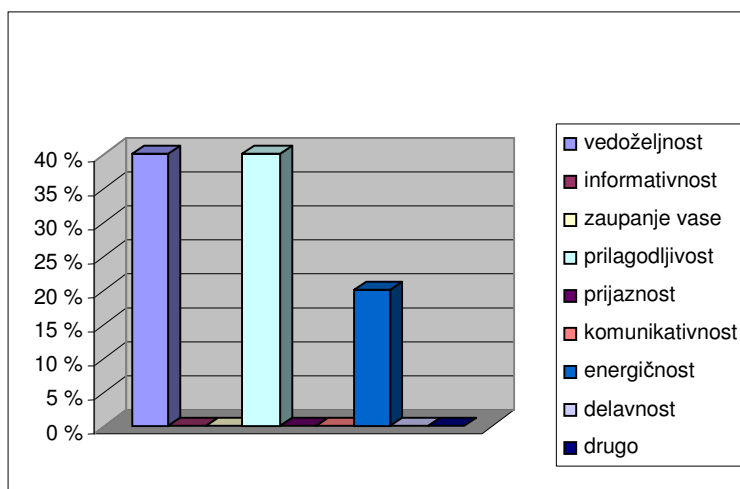
1. vedoželjnost	10	20 %
2. informativnost	10	20 %
3. zaupanje vase	0	0 %
4. prilagodljivost	0	0 %
5. prijaznost	10	20 %
6. komunikativnost	20	40 %
7. energičnost	0	0 %
8. delavnost	0	0 %
9. drugo.....	0	0 %



Komentar: Najpomembnejša za dobrega poslovnega sekretarja je komunikativnost s 40 %, po 20 % pa so dobili vedoželjnost, informativnost in prijaznost.

13. Katere zgoraj naštetih lastnosti so za dobrega poslovnega sekretarja najmanj pomembne?

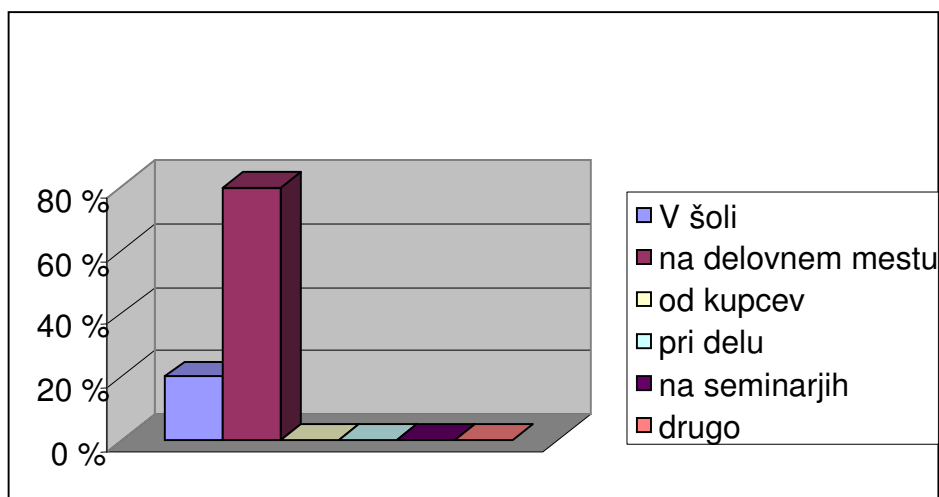
1. vedoželjnost	20	40 %
2. informativnost	0	0 %
3. zaupanje vase	0	0 %
4. prilagodljivost	20	40 %
5. prijaznost	0	0 %
6. komunikativnost	0	0 %
7. energičnost	10	20 %
8. delavnost	0	0 %
9. drugo.....	0	0 %



Komentar: Najmanj pomembni za dobrega poslovnega sekretarja sta vedoželjnost in prilagodljivost 40 %, energičnost z 20 %.

14. Kje se po vasem najbolj usposobimo za uspešnega poslovnega sekretarja?

1. v šoli	10	20 %
2. na delovnem mestu	40	80 %
3. od kupcev	0	0 %
4. pri delu	0	0 %
5. na seminarjih	0	0 %
6. drugo.....	0	0 %



Komentar: 80 % anketirancev meni, da se najbolj usposobimo za uspešnega poslovnega sekretarja na delovnem mestu in 20 % jih meni, da v šoli.

4 OVREDNOTENE HIPOTEZE

H1: Večina anketirancev meni, da delo poslovnega sekretarja vpliva na uspešnost vodenja.

Ta hipoteza se je potrdila, saj se z njo strinja kar 85 % anketirancev

H2: Večina anketirancev meni, da delo poslovnega sekretarja vpliva predvsem na področje komercialne.

Ta hipoteza se je deloma potrdila, saj imata komerciala in delovanje celotnega podjetja vsak po 40 %.

H3: Večina anketirancev meni, da je pri delu poslovnega sekretarja najbolj pomembno znanje.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj menijo, da je najbolj pomembno strokovno delo.

H4: Večina anketirancev meni, da je za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejša lastnost energičnost.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj anketiranci menijo da je komunikativnost tista

H5: Večina anketirancev meni, da je za delo poslovnega sekretarja najpomembnejše opravilo sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj se samo 20% anketirancev strinja z njo.

H6: Večina anketirancev meni, da se za delo poslovnega sekretarja najbolj usposobimo v šoli.

Ta hipoteza se ni potrdila saj večina anketirancev meni, da se največ naučimo na delovnem mestu.

5 SKLEPNE MISLI

Večkrat slišimo izraz »panta rei« ali po slovensko vse teče, kar pomeni, vse se spreminja.

Opazamo, da se tudi na področju poklicev marsikaj spreminja. Tako nekateri poklici izginjajo, nekateri se zaradi vsesplošnega razvoja nanovo ustvarjajo, nekateri pa se spreminjajo. Spoznali smo, da se poklic tajnice, kot desne roke direktorja spreminja in razširja v poklic poslovnega sekretarja. Tajnica oziroma poslovni sekretar postaja vedno bolj zahteven in kompleksen poklic. Skozi nalogo smo ugotovili, da mora poslovni sekretar obvladati skoraj celotno poslovanje podjetja, biti stalno na tekočem z najnovejšimi informacijskimi in komunikacijskimi tehnikami in tehnologijami, biti dober razčlenjevalec in povezovalec poslovanja, dober informatik, organizator, komunikator, imeti znanja iz ravnanja s človeškimi viri in druga poslovna znanja.

6 LITERATURA

- BREJC, Miha in Martin LORBAR. 1986. Priročnik za poslovne sekretarje. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- LEDNIK, Viktor in Milan ŽELEZNIK. 2003. Študijsko gradivo za predmet javna uprava. Maribor. Doba.
- MIHELIČ, Anton. 2002. Organizacija poslovanja. Novo mesto: Ekonomska šola, Višja ekonomska šola.
- MARKELJ, Tamara in Vesna HERŽENJAK. 2005. Študijsko gradivo za predmet sodobno pisarniško poslovanje. Maribor. Doba.
- URŠIČ, Duško. 1992. Poslovni sekretar in podjetništvo v malih in srednje velikih podjetjih. Maribor: [samozal.].

7 ANKETNI VPRAŠALNIK

ANKETA: Pomen poslovnega sekretarja za učinkovito vodenje

Spoštovani!

Za potrebe raziskovalne naloge z gornjim naslovom Vas vljudno prosimo, da izpolnite spodnji vprašalnik v skladu z Vašim prepričanjem in mnenjem. Za Vaš čas in sodelovanje se Vam vnaprej lepo zahvaljujemo.

Raziskovalke Poslovno-komercialne šole Celje

1. Spol M Ž (Obkrožite pravilen odgovor)

2. Starost: a) 19-30 let b) 31-40 let c) 41-50 let e) 50 in več let

3. Dijak 2. PTI Redni študent Izredni študent

4. Menite, da delo poslovnega sekretarja vpliva na uspešnost poslovanja podjetja?

a) DA b) NE c) NE VEM

5 Zakaj lahko dober poslovni sekretar vpliva na uspešnost poslovanja podjetja?

Odgovor.....

6. Na katera področja poslovanja podjetja najbolj vpliva delo poslovnega sekretarja? (Navedite oziroma obkrožite en odgovor.)

1. na proizvodnjo
2. na komercialo
3. na zaposlovanje
4. na transport
5. na delovanje celotnega podjetja
6. na dobiček
7. drugo.....

7. Na katere dele vodenja podjetja najbolj vpliva delo poslovnega sekretarja?

(navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. učinkovito vodenje
2. motivacijo zaposlenih
3. ocenjevanje zaposlenih
4. komunikacijo zaposlenih
5. pritožbe zaposlenih
6. informiranost vodilnih
7. drugo.....

8. Kaj je najbolj pomembno pri delu poslovnega sekretarja?

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. odločnost
2. strokovno delo
3. znanje
4. hitrost
5. komunikacijske sposobnosti
6. organizacijska sposobnosti
7. osebne značilnosti
8. prilagodljivost
9. drugo.....

9. Kaj je od zgoraj naštetega najmanj pomembno pri delu poslovnega sekretarja:

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor)

10. Kaj od naštetega je za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejše opravilo:

(navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. samostojno organiziranje, načrtovanje in vodenje delovnih procesov v tajništvu
2. časovno razporejanje delovnih obveznosti vodstvenih in strokovnih delavcev
3. skrb za uresničevanje sprejetih odločitev svojih nadrejenih
4. pripravljane in organiziranje poslovnih razgovorov, sej in sestankov ter pripravljane gradiv in informacij
5. sodelovanje pri kadrovske dejavnosti za zaposlene
6. sprejemanje, presojanje in posredovanje poslovnih in drugih informacij znotraj in zunaj organizacije
7. vodenje poslovne korespondence in evidence stroškov poslovne organizacije
8. vodenje strokovnih delovnih skupin in ugotavljanje njihove uspešnosti
9. upoštevanje delovnega protokola
10. drugo.....

11. Kaj od zgoraj naštetega je za dobrega poslovnega sekretarja najmanj pomembno opravilo:

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor)

12. Katere lastnosti so za dobrega poslovnega sekretarja najpomembnejše?

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. vedoželjnost
2. informativnost
3. zaupanje vase
4. prilagodljivost
5. prijaznost
6. komunikativnost
7. energičnost
8. delavnost
9. drugo.....

13. Katere zgoraj naštete lastnosti so za dobrega poslovnega sekretarja najmanj pomembne?

(Navedite en odgovor.....)

14. Kje se po vašem najbolj usposobimo za uspešnega poslovnega sekretarja?

(Navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. v šoli
2. na delovnem mestu
3. od kupcev
4. pri delu
5. na seminarjih
6. drugo.....