

POSLOVNO-KOMERCIALNA ŠOLA CELJE

**UČINKOVITA TAJNICA –
USPEŠNO PODJETJE**

MENTORICA:
mag: Metka Bombek

Avtorji:
Samantha Zuka, 1. a pti
Ankica Miljič, 1. a pti
Tadej Stopar, 1. a pti

Celje, februar 2006

KAZALO:

| | |
|---|----|
| <u>POVZETEK</u> | 5 |
| <u>1. UVOD</u> | 7 |
| <u>1.1 KRATKA OPREDELITEV PROBLEMA IN RAZISKAV</u> | 7 |
| <u>1.2 RAZISKOVALNI CILJI IN NAMEN NALOGE</u> | 7 |
| <u>Cilji naše raziskave:</u> | 8 |
| <u>Namen raziskovalne naloge</u> | 8 |
| <u>1.3 HIPOTEZE</u> | 8 |
| <u>Postavili smo naslednje hipoteze oziroma predpostavke:</u> | 8 |
| <u>1.4 RAZISKOVALNE METODE</u> | 9 |
| <u>2 TEORETIČNI DEL</u> | 10 |
| <u>2.1 UVOD</u> | 10 |
| <u>2.2 KAJ OBSEGA DELO TAJNIC</u> | 10 |
| <u>2.2.1 RAZLIČNE POSLOVNE SITUACIJE</u> | 10 |
| <u>2.2.2 OBVEZNA IN NEOBVEZNA DELA TAJNICE</u> | 11 |
| <u>2.3 STOPNJA STROKOVNE IZOBRAZBE</u> | 11 |
| <u>2.4 OPIS DEL</u> | 11 |
| <u>2.5 ORGANIZACIJSKA DELA</u> | 13 |
| <u>2.5.1 TOČNOST IN PRIPRAVE NA DELO</u> | 13 |
| <u>2.5.2 VRSTNI RED NALOG</u> | 13 |
| <u>2.6 OSNOVNI PISARNIŠKI OBRAZCI</u> | 13 |
| <u>2.7 ZUNANJOST ALI ZNANJE</u> | 14 |
| <u>2.7.1 OČARLJIVOST IN SIMPATIČNOST</u> | 14 |
| <u>2.7.2 SAMOSTOJNA POSLOVNA OSEBNOST</u> | 14 |
| <u>2.8 POŠTA</u> | 15 |
| <u>2.8.1 KAKO RAVNATI Z VSAKODNEVNO POŠTO</u> | 15 |
| <u>2.8.2 SPREJEM IN ODPOŠILJANJE POŠTE</u> | 15 |
| <u>2.8.3 POSEBNO RAVNANJE S POŠTO</u> | 16 |
| <u>2.8.4 NEDOTAKLJIVOST POŠTNIH POŠILJK</u> | 16 |
| <u>2.8.5 ODDAJA IZHODNE POŠTE</u> | 16 |
| <u>2.9 SESTANKI</u> | 17 |
| <u>2.9.1 VSTOPANJE V SEJNO SOBO</u> | 17 |
| <u>2.9.2 ZAPISOVANJE NA SESTANKU</u> | 18 |
| <u>2.10 UREJENOST DELOVNEGA MESTA</u> | 18 |
| <u>2.11 ODNOS MED TAJNICO IN SODELAVCI</u> | 19 |
| <u>2.12 ODNOS MED TAJNICO IN STRANKO</u> | 20 |
| <u>2.12.1 STRANKA V PISARNI</u> | 20 |
| <u>2.12.2 KAKO SPREJMEMO NAJAVLJENO STRANKO</u> | 20 |
| <u>2.12.3 POSTREŽBA GOSTA</u> | 21 |
| <u>3 EMPIRIČNI DEL</u> | 22 |
| <u>3.1 PREDSTAVITEV RAZULTATOV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA</u> | 22 |
| <u>4. OVREDNOTENJE HIPOTEZ</u> | 36 |
| <u>5 SKLEPNE MISLI</u> | 37 |
| <u>6 LITERATURA</u> | 38 |
| <u>7 ANKETNI VPRAŠALNIK</u> | 39 |

POVZETEK

DESKRIPTORJI: tajnica, direktor, podjetje, tajništvo, zaposleni, vodenje, komunikacija, informacije, pošta, sestanki, zapisniki, kuhanje kave, sprejemanje strank, rokovnik, razporejanje delovnega časa, obveščanje, informacije, fotokopiranje, učno podjetje, telefon.

Letos smo začeli z delom v učni firmi. Ker nas je vedno zanimalo delo tajnice, smo se prijaviili za delovno mesto tajnice in bili tudi izbrani za ta delovna mesta. Iz člankov o delu tajnice iz revij Tajnica smo spoznali, kako pestro je delo tajnice v pravih podjetjih. Prav tako smo želeli s pomočjo raziskovalne naloge raziskovati raznolikost in kompleksnost dela tajnice, dela, ki postaja vedno bolj pomembno. Spoznali smo, da tajnica ni samo tiha in zvesta spremljevalka direktorja, ki sprejema obiskovalce direktorja in odloča, kdo sme k direktorju in kdo ne. Prav tako ni njeno glavno delo kuhanje kave in dvigovanja telefona za direktorja ter pisanje zapisnikov sestankov. Spoznali smo, da je tajnica sledeče: tajnica, administratorica, svetovalka, receptorka, informatičarka, arhivistka, razmnoževalka, blagajničarka, kuharica kave, reševalka konfliktov med zaposlenimi, motivator zaposlenih in drugih strank, sogovornica z obiskovalci direktorja, informatorka, iskalka informacij, točajka in natarica, pogajalka, sklicateljica in še marsikaj drugega.

Skozi raziskavo smo spoznali, da se mora tajnica veliko izobraževati, tako s področja ravnanja s človeškimi viri, kot s tehničnimi znanji, poznati dobro delo z računalnikom in biti vedno seznanjena z najnovejšimi načini komunikacijskih medijev (elektronska pošta).

Spoznali smo, da je njeno delo zelo za direktorja in podjetje zelo pomembno. V empiričnem delu pa smo raziskali, kaj anketiranci menijo o delu tajnice.

1. UVOD

Letos smo začeli s praktičnim poukom. Praktični pouk pomeni, da delamo v učnih firmah na naši šoli. V vsaki učni firmi je zaposlena polovica razreda. Naša učna firma ima 16 zaposlenih dijakov. V učni firmi imamo naslednje oddelke: tajništvo, kadrovski oddelek, finančno-računovodski oddelek, oddelek marketinga, oddelek prodaje in nabave. Na začetku šolskega leta, ko dijaki pričnemo z delom v učnem podjetju, pripravimo razpise za posamezna delovna mesta po oddelkih, nato pa se z lastnoročno napisano prošnjo pod razpisnimi pogoji prijavimo na razpisana delovna mesta.

Odločili smo se, da se prijavimo za delo tajnic. To delo nas je po opisu delovnih nalog delovnega mesta tajnice najbolj privlačilo. Zanimalo nas je, kakšno je to delo v praksi. Na začetku nam je mentorica učnega podjetja dala prebrati nekaj revij z naslovom Tajnica, da bi se čim hitreje seznanili s tem delom v praksi. Iz prebranih člankov smo spoznali, da so tajnice v podjetjih najzvestejše in najtesnejše spremljevalke svojih direktorjev, ki mu sledijo in so pri tem ponavadi neopazne, tihe, skrbne, zaupljive, pozorne in aktivne. Vendar pa je ta njihova glavna naloga sestavljena iz veliko najrazličnejših opravil, za katere potrebujejo veliko znanja tako iz upravljanja s človeškimi viri kot tehničnega znanja, kot je poznavanje dela z računalniki in informacijskimi mediji. V raziskovalni nalogi smo želeli raziskati kompleksnost dela tajnice v podjetju in njen pomen za podjetje.

1.1 KRATKA OPREDELITEV PROBLEMA IN RAZISKAV

Tajnica v podjetju je vedno veljala za desno roko direktorja in njegovo najtesnejšo sodelavko.

Skozi raziskovalno nalogo smo želeli raziskati, kakšno je delo tajnice v današnjem času. Spoznati smo želeli njene glavne naloge in opravila v sedanjem času, času, ki se vedno bolj modernizira in podjetja potrebujejo zaradi tega vedno manj zaposlenih. Zanimalo nas je, če so tajnice še potrebne in katera dela ter naloge v modernem času opravlja učinkovita tajnica.

V empiričnem delu smo želeli izvedeti kakšno mnenje imajo o raziskovani temi zaposleni in študentje brez večjih delovnih izkušenj.

1.2 RAZISKOVALNI CILJI IN NAMEN NALOGE

Veliko se govori o opuščanju določenih delovnih mest, ki jih zaradi modernizacije podjetja ne potrebujejo več. Z raziskovalno nalogo smo želeli raziskati, kaj je delo današnjih tajnic in če so potrebne za uspešnost podjetja.

Cilji naše raziskave:

- Pomembnost tajnic v podjetju
- Opravila tajnic v podjetju
- Najpomembnejše naloge tajnic
- Odgovornost dela tajnice
- Lastnosti dobre tajnice
- Na katera področja poslovanja vplivajo posamezne vrste in kako.

Namen raziskovalne naloge

Raziskati opravila oziroma naloge današnje tajnice in njeno pomembnost za podjetje.

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 tajnice vpliva na uspešnost podjetja.

H2: Večina anketirancev meni, da delo tajnice najbolj vpliva na delo kadrovskega oddelka.

H3: Večina anketirancev meni, da je najpomembnejša pri delu tajnice njena zunanost.

H4: Večina anketirancev meni, da so najmanj pomembne pri delu tajnice njene osebne značilnosti..

H5: Večina anketirancev meni, da je za dobro tajnico najpomembnejše opravilo kuhanje kave.

H6: Večina anketirancev meni, da je najpomembnejša lastnost dobre tajnice zaupnost.

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 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 naše hipoteze.

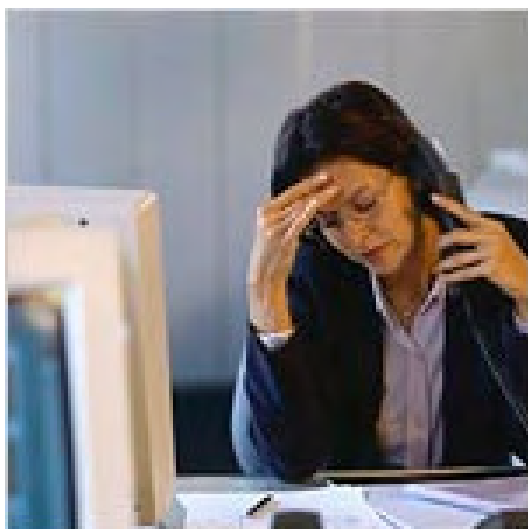
Anketo smo izvedli med 60 izrednimi in 50 rednimi študenti Poslovno-komercialne šole Celje, Višje strokovne šole. Anketiranje je potekalo v mesecu februarju 2006.

2 TEORETIČNI DEL

2.1 UVOD

V poslovnem življenju so tajnice zelo pomembne. Ni podjetja, ki bi lahko shajalo brez njih. Verjetno ni osebe, katere odsotnost bi bolj ohromila dnevni potek dela v pisarni, kot je prav tajnica. Pa vendar, nekateri izmed nadrejenih skušajo zmanjšati vrednost in pomembnost tajnic in jih imajo za nekaj samoumevnega, ravnaajo z njimi kot s služabnicami, jih plačujejo po nižjih postavkah ter zahtevajo od njih, da opravljajo tudi dela, ki nimajo ničesar skupnega z njihovim poklicem. Zato je čutiti pomanjkanje tajnic – še zlasti dobrih – in ni težko dojeti, zakaj je tako.

Tajnica ni več deklica za vse, ki dviguje telefone in piše po nareku. V zadnjem desetletju je postala pomembna strokovna sodelavka vodstva, ki mora spremljati novosti v svojem poklicu, v tehnologiji, delovnih procesih in medsebojnih komunikaciji. Je srce pisarne, pri njej se srečujejo poti vseh zaposlenih, je prvi obraz podjetja pri stikih s partnerji in okolico. Zato je tudi znanje, ki ga mora imeti tajnica, čedalje širše.



2.2 KAJ OBSEGA DELO TAJNIC

2.2.1 RAZLIČNE POSLOVNE SITUACIJE

Tajnica, ki se v komuniciranju z ljudmi znajde v zapletenem svetu različnih kulturnih in poklicnih ravni, je v marsičem izredna osebnost. Čeprav ni na vodilnem položaju, je od njene sposobnosti velikokrat odvisna končna odločitev ter potek poslovnega dogajanja na poti od odgovorne osebe do neposrednega izvajalca oziroma sodelavca. Njeno razpoloženje ne sme vplivati na delo, pa čeprav je obremenjena z različnimi zasebnimi ali družinskimi težavami. Izpolnjevati mora zelo stroga merila in se hkrati zavedati, da mnogi, celo njen šef, sploh ne bo opazil njenega truda.

2.2.2 OBVEZNA IN NEOBVEZNA DELA TAJNICE

Delovodja, ki resno skrbi za blagor podjetja in dobro gospodarjenje, ne bo zaposlil tajnice le zato, da mu bo kuhala kavo in odgovarjala na njegove telefonske klice. To lahko počne vsak, kar še ne pomeni dejstva, da zato ne potrebujejo tajnice.

Čeprav obstaja v večini podjetij t.i. opis delovnih mest, ki sodi v okvir kadrovske sistematizacije, je kljub temu težko natančno določiti, kaj naj bi poslovna tajnica delala in česa ne, saj je ravno pri tem delovnem mestu težko najti ločnico med nalogo, ki je natančno opisana v sistematizacijski razpredelnici, in tisto – čeprav podobno prvi – za katero bi lahko tajnica rekla : to pa ni več moje delo. Če včasih od nje zahtevajo, da opravlja tudi dela, ki nimajo ničesar skupnega z njenim delovnim mestom, tega nikakor ni dolžna storiti, čeprav je treba priznati, da so takšne in podobne »naloge« velikokrat lažje in prijetnejše kot kakšno dodatno pisarniško delo.

2.3 STOPNJA STROKOVNE IZOBRAZBE

Za delovno mesto tajnice zahtevajo ponavadi od kandidatk končano srednjo šolo (gimnazijo ali podobno). Prav tako je pogoj tudi znanje strojepisja ter pogosto tudi poznavanje vsaj enega tujega jezika, v glavnem angleščine ali nemščine. Znanje stenografije je zaželeno, ni pa pogoj. Toda velika podjetja z velikim številom zaposlenih, v katerih je kadrovska hierarhija bolj zapletena, pogosto ustvarjajo svoja merila in zahtevajo še dodatne pogoje za delovno mesto poslovne tajnice.

Tujih jezikov se lahko danes naučimo na več načinov in ne le na fakultetah. V mnogih primerih so osebe, ki so zelo izkušene in polne znanja - pa čeprav brez formalne strokovne izobrazbe – v izjemno pomoč in povsem zgrešeno bi bilo, če bi jih zaradi te navidezne pomanjkljivosti zaničevali ali pa zmanjševali njihov pomen v podjetju.

2.4 OPIS DEL

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

V opisu večine delovnih mest so navedene temeljne in stranske naloge in dela. Toda v praksi se pogosto dogaja, da postanejo stranska dela zelo pomembna.

Naloge tajnice so :

- Razvrščanje in evidenca dokumentacije.
- Sprejem, razvrščanje, evidentiranje in notranja distribucija pošte.
- Priprava, razvrščanje, evidentiranje in primopredaja pisem in drugih pošiljk v notranjem in zunanem poštnem prometu.
- Pregled, sistematizacija in shranjevanje tiskovin (časopisov, strokovnih časopisov, člankov).
- Priprava, vodenje, izdelava, distribucija in evidenca zapisnikov.
- Sestavljanje poslovnih in drugih informacij.
- Sestavljanje dopisov.
- Zbiranje in sistematizacija poslovnih informacij.

- Izdelava obračuna, potnih in ostalih stroškov.
- Evidenca, naročilo in sprejem pisarniškega materiala in pribora.
- Evidenca pisarniškega inventarja.
- Pisanje in prepisovanje na računalniku.
- Vnos podatkov, dopisov in besedil v osebni računalnik.
- Razmnoževanje in fotokopiranje.
- Pošiljanje, sprejem, distribuiranje in evidentiranje faksimilov po telefaksu.
- Sprejem in vzpostavljanje zvez po interfonu.

2.5 ORGANIZACIJSKA DELA

2.5.1 TOČNOST IN PRIPRAVE NA DELO

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

Prvi trenutki po prihodu v službo naj bodo posvečeni pregledu dnevnih nalog, pri čemer je treba preučiti še zapisnike in beležke iz prejšnjega dne. Takšna petminutna koncentracija ob požirku dobre jutranje kave vam bo dalo jasen vpogled v dnevne obveznosti ter ustvarila občutek varnosti, ki ga zagotovo ne bo, če zamudite in pridete nekaj minut za svojim šefom.

Tudi izkušeni tajnici včasih ne bo uspelo končati vseh nalog pravočasno. Včasih se ji bo zgodilo, da bo ob koncu delovnega dne ugotovila, da je naredila kaj je narobe in da tega ne bo mogla več popraviti. Včasih so za to krivi tudi slabo organizirani šefi. Tako je pogosto tajnica kriva tudi za njihove spodrsaljaje. V tem primeru preostane tajnici samo to, da poskusi pravilno oceniti, kako bo šef reagiral v določeni situaciji, in ga prehiteti.

Če se šef odpravlja na službeno potovanje, mu bo pravočasno priskrbela ustrezno dokumentacijo ter fotokopijo zapisnika z zadnjega sestanka.

2.5.2 VRSTNI RED NALOG

Pri organiziranju dela mora tajnica poskrbeti, da ji bo potreben material – od naslovov poslovnih partnerjev do pisalnega pribora – ves čas pri roki. Ravno tako mora urediti, da bo lahko direktor pravočasno podpisal pomembne dopise. Pomembne dopise bo prepisala ali sestavila takoj, manj pomembne pa pozneje ali naslednji dan.

2.6 OSNOVNI PISARNIŠKI OBRAZCI

Vrsta obrazcev, ki bi jih morala imeti tajnica na zalogi, je odvisna predvsem od dejavnosti njenega podjetja. Vendar pa večina podjetij uporablja nekatere osnovne obrazce, kot so potni nalog, knjiga naročil, knjiga dobavnic, poštna sprejemna knjiga, računski bloki, kartotečne kartice, obrazci za elektronsko obdelavo podatkov, poslovno propagandni obrazci (nekateri jim pravijo tudi poslovno propagandna sredstva), kot npr:

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

Zdravstvene, šolske, zavarovalniške in druge ustanove uporabljajo poleg zgoraj navedenih tudi druge obrazce, ki ustrezajo njihovim dejavnostim.

2.7 ZUNANJOST ALI ZNANJE

2.7.1 OČARLJIVOST IN SIMPATIČNOST

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

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

2.7.2 SAMOSTOJNA POSLOVNA OSEBNOST

Od tajnice pričakujejo, da bo delovala kot izrazito samostojna osebnost, ki bo svojemu nadrejenemu v oporo, včasih pa tudi njegova svetovalka. Najtežje je delati z osebo, ki nima tovrstnih delovnih izkušenj, saj je v prvih mesecih svojega dela pravzaprav nekakšna vajenka. Uspešno oblikovanje osebnosti tajnice je v marsičem odvisno od njenih prvih delovnih izkušenj s šefom in ostalimi sodelavci. Če bo mlada tajnica imela šefa, ki je tudi sam brez poslovnih izkušenj, se od njega ne bo mogla veliko naučiti. Ravno tako bo izkušeni tajnici težko delati z neizkušenim šefom in obratno. Tajnica je tudi samostojna poslovna osebnost in kot taka opravlja večino vsakdanjih obveznosti.

2.8 POŠTA

2.8.1 KAKO RAVNATI Z VSAKODNEVNO POŠTO

Dobro je, če je v pisarni cenik poštних storitev ter pomožna sredstva za čim bolj učinkovito opravljanje poštних opravil, npr. pisemski odpiralnik, snemalec sponk, štampljka z datumom in podobno. Pri odpiranju je treba kuverte obračati vedno enako in paziti, da ne poškodujete vsebine. Na splošno pa lahko dnevno ravnanje s pošto razvrstimo na:

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

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

2.8.2 SPREJEM IN ODPOŠILJANJE POŠTE

Največ pošilk prihaja praviloma ob ponedeljkih in je takrat največ dela z odpošiljanjem povratnih dopisov. Ravno tako je treba v petek odposlati vse zaostale pošiljke, da ne bi zaradi vikenda še bolj zamujale. Tajnica mora vedno skrbno preučiti, katera pošiljka utegnila biti zasebnega značaja. Če je pismo naslovljeno na šefa ali sodelavce osebno, to lahko pomeni, da ne gre za pošiljko poslovnega značaja, in je tajnica ne bo odprla, ampak jo bo osebno izročila naslovniku. Takšna pisma večinoma nimajo razpoznavnega znaka podjetja na kuverti, pogosto so napisana na roko in ne na pisalni stroj ali računalnik. Če je tajnica v dvomih, ali bi pošto odprla ali ne, je najbolje, da za nasvet vpraša šefa.

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

Pisma in ostale poštne pošiljke so ena najpomembnejših oblik poslovnega komuniciranja. Poštni žig je pomemben dokaz, da je bila pošiljka oddana določenega dne. Zato je treba kuverte shraniti kot morebitni dokaz v primeru, ko je bilo pismo odposlano prepozno, kot tudi v primeru, ko je potovalo predolgo.

2.8.3 POSEBNO RAVNANJE S POŠTO

Priporočena in vrednostna pisma je treba vedno izročiti osebno naslovniku, ki mora prejem tudi podpisati. Če bo tajnica opazila, da so nekateri sodelavci malomarni ali pozabljivi in da velikokrat založijo pomembne poslovne pošiljke, se bo zavarovala tako, da bo vse prispеле pošiljke redno beležila. Tudi sicer je priporočljivo, da vsak pomemben dopis zabeleži v sprejemno knjigo ter poleg pripiše datum izročitve naslovniku (kot dokaz pa mora imeti seveda njegov podpis). V nasprotnem primeru bo težko dokazala, da je pogošeno pošiljko dejansko izročila določeni osebi.

2.8.4 NEDOTAKLJIVOST POŠTNIH POŠILJK

Za pisma in druge poštné pošiljke velja zajamčena nedotakljivost, kar je tudi zakonsko urejeno. Odstopanja od tega načela je prav tako določeno z zakonom.

Praviloma se nobena poštna pošiljka ne bi smela izgubiti. Če pa se to zgodi s priporočeno pošiljko, bo pavšalni znesek, ki ga bo pošta izplačala, pošiljatelju v slabo tolažbo. V poslovnem dopisovanju obstaja namreč veliko število dokumentov, ki so neprecenljivega pomena za podjetje. Za to se v razvitem poštnem sistemu, za katerega sta delovna etika in načelo nedotakljivosti poštné pošiljke na prvem mestu, ne more zgoditi, da se priporočeno pismo izgubi. Če pa se kaj takega vseeno zgodi in če je bila v pošiljki pomembna dokumentacija, je treba od poštné kontrolne službe zahtevati, da ugotovi, kako je do tega prišlo ter da poleg poizvednice za pošiljko izda o tem tudi posebno poročilo.

Zanesljivejše je, če poslovna tajnica pošilja dopise s pomembno vsebino kot vrednostno pismo.

2.8.5 ODDAJA IZHODNE POŠTE

Ne glede na to, ali bodo pisne in druge pošiljke oddane neposredno na pošti ali pa bodo posredovane ustrezni službi v podjetju, je pomembna evidenca o oddani pošti. To pomeni, da je treba vso izhodno pošto vpisati v knjigo ali na seznam na ustrezni način (glede na naslovnika ali kraj ali podobno) in jo potem frankirati, bodisi avtomatično (s frankotipom) ali pa ročno – s šampiljko »poštnina plačana na pošti«. Interno in tudi poštno evidenco (sprejemna knjiga in podobno) je treba obvezno hraniti zaradi možnih pritožb in evidence prispelih pošiljk.

2.9 SESTANKI

Sestanki niso zaradi sestankov, ampak so delovna srečanja.

Oglejmo si vlogo, ki jo opravlja tajnica :

- Obveščanje o sestanku (čas, kraj, udeleženci).
- Obveščanje je lahko pisno ali telefonsko, odvisno od narave sestanka. Če gre za kočljivo vsebino sestanka, naj tajnica obvešča pisno in vabilo vrača proti podpisu. S takim načinom lahko, če je treba, dokaže, da je obvestila vse udeležence.
- Pripravi sobo, v kateri bo sestanek.
- Poskrbi, kako bodo udeleženci sedeli na sestanku, posebej zunaj. Upošteva hierarhijo. Te dolžnosti so navadno navedene že v opisu tajničinega dela. Poleg tega pa opravi tudi marsikaj, kar lahko poveča učinkovitost sestanka.
- Če pride stranka na sestanek k direktorju sama, ji ponudi sedež nasproti direktorja.
- Tajnica lahko že v svoji pisarni stranko obvesti, koliko časa ima direktor za sestanek na voljo (če ve za točen direktorjev načrt tistega dne).
- Skrbi za nemoten potek sestanka, kar pomeni, da k direktorju med sestankom ne veže telefonskih pogovorov, če niso nujni. Prav tako pa ne dovoljuje vstopa k direktorju svojim sodelavcem.

2.9.1 VSTOPANJE V SEJNO SOBO

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

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

2.9.2 ZAPISOVANJE NA SESTANKU

Kadar je tajnica na sestanku navzoča kot zapisnikar, velja naslednje :

- Z direktorjem se dogovori, kaj naj zapisuje (ali je to le dan, kraj, ura sestanka, udeleženci in sklepi ali tudi razprava).
- Dogovoriti se mora tudi, ali lahko direktorja med sestankom zmoti, če kaj presliši ali če ji iz razprave ne uspe oblikovati sklepa.
- Z direktorjem se dogovori, kje on želi, da bi sedela.

Če se bomo poprej o vsem dogovorili, se bomo izognili prenekateri zadregi. Tako je tudi verjetneje, da bodo zapiski pripravljani tako, kot to pričakuje direktor.

2.10 UREJENOST DELOVNEGA MESTA

Tajnica preživi v pisarni 8 ali več ur vsak dan, zato je pomembno, v kakšnem okolju živi in dela.

- Mizo in stol si postavi tako, da bo uporabljala naravno svetlobo in čim manj umetne razsvetljave, zlasti če ima težave z očmi. Dnevna svetloba naj bo po možnosti z leve strani.
- Miza naj bo primerno velika.
- Na mizi naj bo telefon, telefonski imenik, rokovnik, koledar in akti, ki jih trenutno obdeluje.
- Če ima na mizi cvetje, naj vsak dan skrbi zanj.
- Če ima težave s časom, naj si na mizo postavi manjšo uro, in sicer na mesto, kamor ji pogled pogosto zaide. Ura jo bo tako vseskozi opozarjala na obveznost, ki jo mora opraviti ob točno določenem času (poklicati neko številko za direktorja, ga opozoriti, da mora iti na drug sestanek...)
- Koš za papir in odpadke spada k mizi in ga naj uporablja. Gradivo, ki ga odvrže v koš, naj pretrga in vrže v koš.
- Pogosto ima opravka z zaupnimi gradivi. Za ravnanje z njimi veljajo v združbah posebni predpisi, ki jih mora dosledno upoštevati.
- Redno pregleduje svoje predale, mape, omare, rokovnike, sezname, sklepe, zapiske, torbico in nenazadnje tudi svoje misli.
- Skrbi, da so vse zavese pravilno spete in pritrjene na karniso.
- Skrbi za cvetlični nasad v pisarni .
- Revije in časopisi so zloženi.
- Okoli stola, na katerem sedi, in tudi na obešalniku ne sme biti po več kosov garderobe (jopice, telovniki, šali).
- Pod mizo ni odvečnih fasciklov, čevljev in drugih predmetov.

Če sta pisarna in delovna miza urejeni in privlačni, bo prav tak tudi nov delovni dan in obratno.

Tudi če je sicer nered ne moti, je v tem poklicu pomembno, da vzdržuje red. Delo tajnice je povezano z delom drugih ljudi v združbi. Tudi če je kdaj odsotna, denimo zaradi bolezni, se morajo sodelavci v njenem prostoru znajti. Če bo poskrbela za to, si bo prihranila prenekateri stres. Zaradi lepo urejenega prostora pa lahko pričakuje pohvale, ki povzročijo veselje, kar ugodno vpliva na zdravje.



2.11 ODNOS MED TAJNICO IN SODELAVCI

Ustvarjanje dobrih odnosov s sodelavci in s tem uspešne delovne klime povečuje uspešnost združbe in s tem skupni profit. Osnovna pravila o medsebojnih odnosih, ki jih urejajo različni zakonski akti (o disciplini, pristojnosti...), veljajo za vse, ne oziraje se na vsebino dela, torej tudi ali še posebej za tajnico.

Podobno, kot smo ugotavljajli pri odnosu direktor – tajnica, velja tudi za odnos tajnica – sodelavci. Tajnica naj bi take odnose predvsem prepoznavala in imela do vseh sodelavcev enak poslovni in človeški odnos.

Ni prav, da tajnica etiketira, obsoja, kritizira svoje sodelavce, jih deli na simpatične in antipatične in se obnaša kot prijateljica ali nasprotnica.

Tajnica spozna svoje sodelavce, ki prihajajo k njej, in ugotovi, ali gre za plašne, odvisne, prijetne, vzvišene, domišljave ali ljubeznive sodelavce.

Zaradi posredniške vloge lahko najbolje zaznava odnose (dobre, slabe) med direktorjem in sodelavci.

Tajnica je tista, ki sprejema, posreduje in koordinira tudi stike direktorja s sodelavci. Ni namreč dopustno, da se sodelavci zjutraj sprehajajo po njeni pisarni do direktorja. Ona je glavna avtoriteta v svoji pisarni in skrbi za red tudi v tem pogledu.

Dobro je, če tajnica prepozna tudi tiste sodelavce, ki prihajajo k njej in so prijazni zaradi koristoljubja, ker si želijo na račun »dobrega« odnosa s tajnico pridobiti boljši status pri direktorju. Prepozna naj tudi tiste sodelavce, ki jo spoštujejo in imajo radi kot sodelavko, kot človeka.

2.12 ODNOS MED TAJNICO IN STRANKO

2.12.1 STRANKA V PISARNI

Prvi vtis, ki si ga ustvari stranka, ko vstopi v združbo, oblikujeta vratar in tajnica. Stranka pride navadno najavljena, zgodi pa se lahko, da v pisarno tajnice vstopi tudi nenajavljeni obiskovalec. Navadno gre v takih primerih za pritožbe in prošnje. Tudi nenajavljeno stranko je tajnica dolžna sprejeti in ji pomagati pri reševanju njenega problema. Pomaga ji tako, da jo napoti tja, kjer bo problem lahko uredila. Prav je, da ustrezno službo o prihodu stranke obvesti in sodelavce zaprosi za rešitev problema. Lahko pa problem, zaradi katerega je stranka prišla nenajavljena, reši tudi sama, če je za to pristojna.

2.12.2 KAKO SPREJMEMO NAJAVLJENO STRANKO

- Stranko sprejmemo s pozdravom.
- S stranko se navadno rokujemo, večinoma nam stranka sama ponudi roko.
- Pri rokovanju vstanemo in stopimo izza svoje delovne mize, posebej tedaj, ko se rokujemo s stranko, po letih starejšo, ne glede na to, ali gre za žensko ali moškega.
S tem mu nakažemo spoštovanje.
Kadar gre za mlajšo osebo, s katero se bežno rokujemo, pri tem lahko sedimo, ne da bi vstali izza svoje delovne mize.
- Pri rokovanju – bodisi da se rokujemo sede ali stoje – gledamo v oči in pri tem ne krilimo z rokami.
- Rokujemo se s celo dlanjo, ki jo stisnemo, ne premočno in ne premalo. Pazimo, da se ob rokovanju ne dotaknemo le prstov.
- V nadaljevanju stranki pomagamo sleči plašč, zlasti kadar gre za starejšo osebo. Enako velja za žensko kot moškega. Pri tem uporabljamo besede, kot : »Dovolite gospa«, ali »dovolite gospod, da vam pomagam.«
- Plašč vedno obesimo na obešalnik, ki ga imamo pripravljenega za ta namen, nikoli pa ne za sponko na plašču. Posebej previdna mora biti tajnica pri obešanju težkih krznenih – zimskih plaščev, sicer se lahko zgodi, da se obešanka na težkem plašču strga in tajnica se bo znašla v neprijetnem položaju.
- Nato stranko povabimo, da sede toliko časa, da direktor konča pogovor. Praviloma naj stranka brez našega povabila ne bi sedla. Če pa se to zgodi, to spregledamo in nadaljujemo s pogovorom.
- V času, ko stranka čaka na pogovor, ji tajnica lahko ponudi kavo, sok, čaj, časopis.
Stranki se opraviči, da ima delo in dela naprej.
- O prihodu stranke tajnica obvesti direktorja, s tem da stopi v njegovo sobo, če ni sam, mu na tiho prišepne ali napiše na majhen listič, da ga čaka stranka. Obveščanje direktorja o prihodu stranke je toliko bolj pomembno tedaj, kadar potekajo v direktorjevi sobi pomembni razgovori, katerih vsebino naj stranka ne bi slišala, zlasti če gre za živahne, glasnejše pogovore.

2.12.3 POSTREŽBA GOSTA

Ko postreže strankam, je tajnica tudi gostiteljica. Pri tem mora upoštevati nekaj temeljnih pravil :

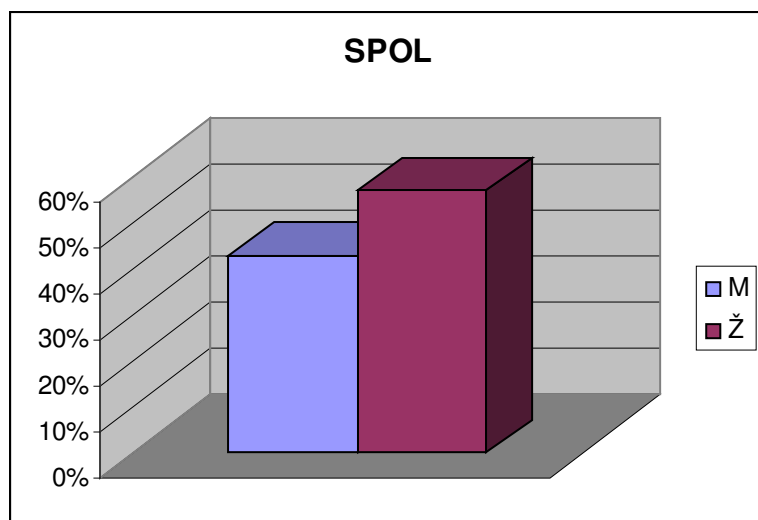
- Ko se stranka namesti oz. sede, jo vprašamo, ali ji s čim postrežemo.
- Če stranki ponudimo naravni sok, ji moramo s tem tudi postreči, nikakor pa ne s kakim nadomestkom.
- Kavo strežemo vedno v skodelici za kavo, nikoli v skodelici za čaj.
- Po 14.00 uri ponudimo ali predlagamo raje sok ali čaj kot pa kavo.
- Kave ne postrežemo, ne da bi stranko vprašali, ali si jo sploh želi.
- H kavi spadata tudi žlička in sladkor ali natren.
- Pazimo, da sta skodelica in žlička čisti in da kava ni polita.
- Če se zgodi, da stranka sam polije kavo, ji takoj ponudimo pomoč, prinesemo papirnat prtič in ga položimo pod skodelico. S tem ji omogočimo, da ji kava ne bi kapljala na obleko.
- Kavo prinesemo v direktorjevo sobo na pladnju in jo serviramo z desne strani pred stranko. Ročaj skodelice mora biti obrnjen na desno stran in skodelica s krožnikom mora biti dva prsta od miznega roba.
- Če je na mizi veliko dokumentov in tajnica ne ve, kam bi kavo postavila, lahko vpraša prisotne. Pogosto stranke same pomagajo in zadrega je takoj rešena.
- Kadar želi direktor stranki postreči s konjakom ali viskijem, ki ga ima navadno pri sebi, tajnica prinese samo kozarce, ki morajo biti čisti in neokrušeni, ter vodo ali led.
Navadno direktor pijačo tudi sam natoči, zato mu lahko pladenj s kozarci in ledom ali vodo postavimo na sredo mize in sobo zapustimo.
- Tajnica naj bi imela na voljo kozarce za vino, sok, viski ali konjak.
- Kadar traja sestanek daljši čas, tajnica večkrat pobere skodelice, izprazni in očisti pepelnike, pripre okno in poskuša postreči več soka in čaja kot kave, razen če stranka to želi.
- Kadar poteka sestanek v direktorjevi sobi, tajnica lahko mirno brez trkanja vstopi v sobo, ker je tudi ona udeleženka tega sestanka. Prav tako lahko tajnica ob vsakem času in brez trkanja vstopi k direktorju, razen v primeru, če direktor izrecno želi, da potrka, preden vstopi. Tajnica za direktorja ne sme biti preveč moteč element, temveč njegov zaščitnik in varuh.

3 EMPIRIČNI DEL

3.1 PREDSTAVITEV RAZULTATOV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

1. Spol M Ž

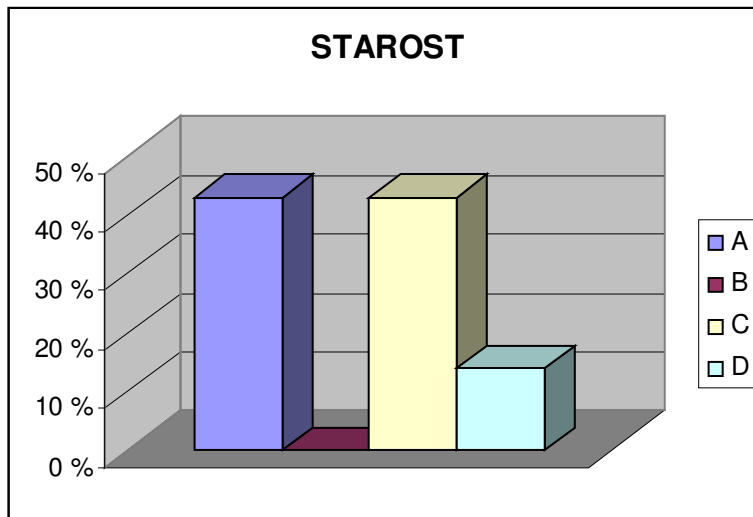
| | |
|---|-----|
| M | 43% |
| Ž | 57% |



Na to anketo je odgovarjalo 43 % moških in 57 % žensk.

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

| | |
|---|------|
| A | 43 % |
| B | 0 % |
| C | 43 % |
| D | 14 % |



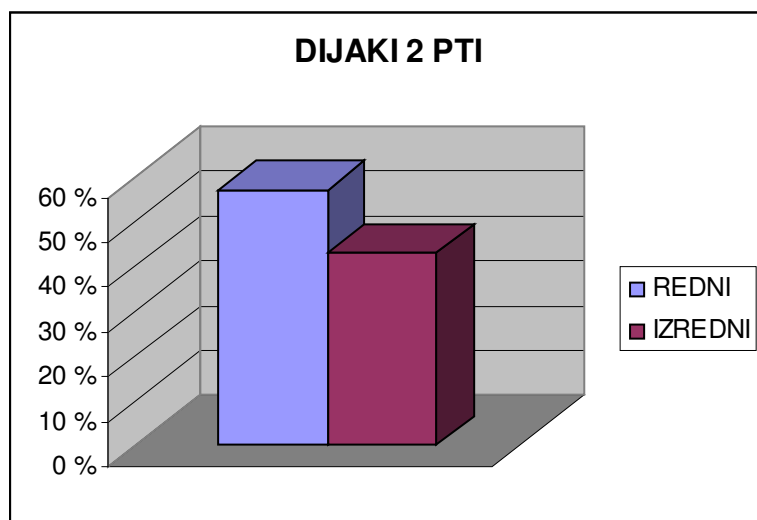
Na to anketo je odgovarjalo 43 % starih med 19 in 30 let, 43 % starih med 41 in 50 let in 14 % je bilo starih 51 in več.

3. Dijak 2. PTI

Redni študent

Izredni študent

| DIJAKI 2 PTI | |
|--------------|------|
| REDNI | 57 % |
| IZREDNI | 43 % |



Na to anketo je odgovarjalo 57 % rednih študentov in pa 43 % izrednih študentov.

4. Menite, da delo tajnice vpliva na uspešnost organizacije?

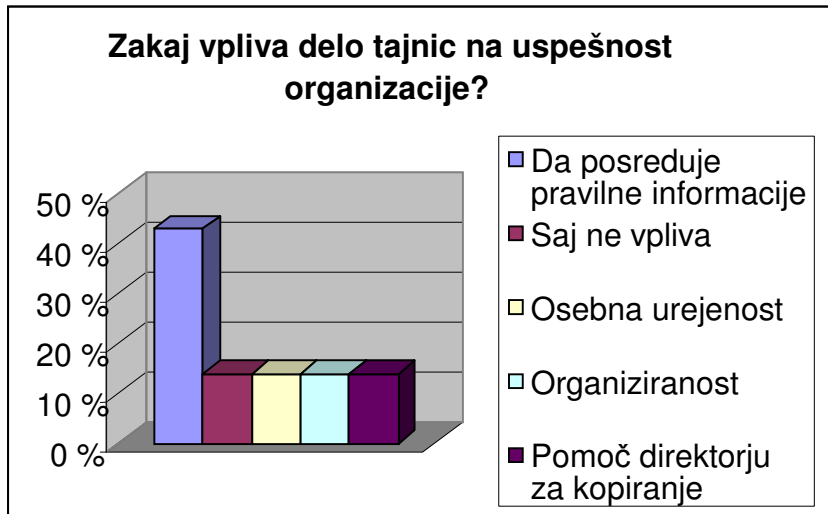
| | |
|----|------|
| DA | 71 % |
| NE | 19 % |



Na to anketo je odgovorilo 71 % anketirancev z DA in pa 19 % NE.

5. Kaj vpliva delo tajnic na uspešnost organizacije?

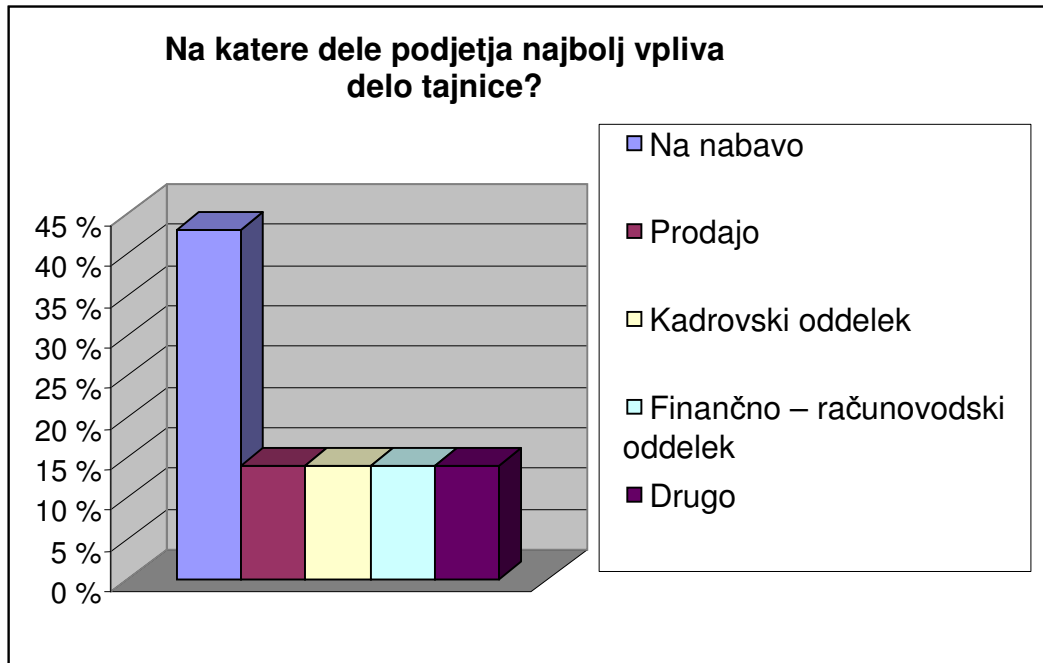
| | |
|-----------------------------------|------|
| Da posreduje pravilne informacije | 43 % |
| Saj ne vpliva | 14 % |
| Osebna urejenost | 14 % |
| Organiziranost | 14 % |
| Pomoč direktorju za kopiranje | 14 % |



43 % anketirancev meni, da je delo tajnice, da posreduje pravilne informacije, 14 % jih meni, da ne vpliva na uspešnost organizacije, 14 % jih meni da je pomembna osebna urejenost, 14 % meni, da je pomembna organiziranost, 14 % meni, da je za pomoč direktorju pri kopiranju.

6. Na katere dele podjetja najbolj vpliva delo tajnice?

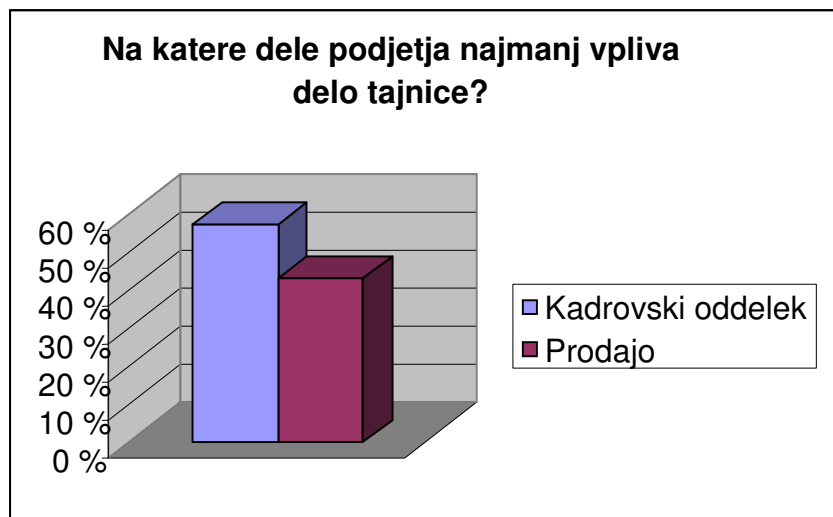
| | |
|---------------------------------|------|
| na nabavo | 43 % |
| prodajo | 14 % |
| kadrovski oddelek | 14 % |
| finančno - računovodski oddelek | 14 % |
| Drugo | 14 % |



43 % anketirancev meni, da delo tajnice najbolj vpliva na nabavo, 14 % se je odločilo za prodajo, 14 % za kadrovski oddelek, 14 % finančno-računovodski oddelek in pa 14 % drugo.

7. Na katere dele podjetja najmanj vpliva delo tajnice?

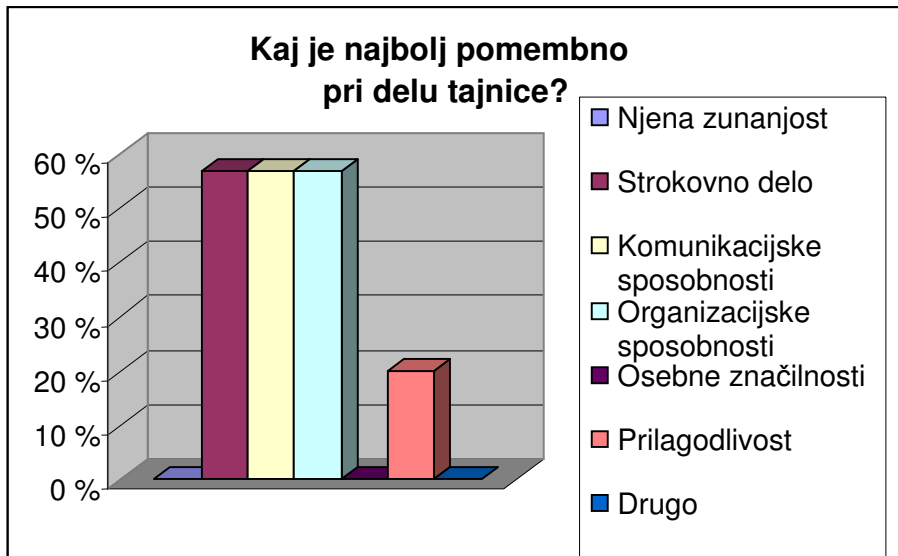
| | |
|-------------------|------|
| Kadrovski oddelek | 57 % |
| Prodajo | 43 % |



57 % anketirancev meni, da tajnica najmanj vpliva na kadrovski oddelek, 43 % pa jih meni, da na prodajo.

8. Kaj je najbolj pomembno pri delu tajnice?

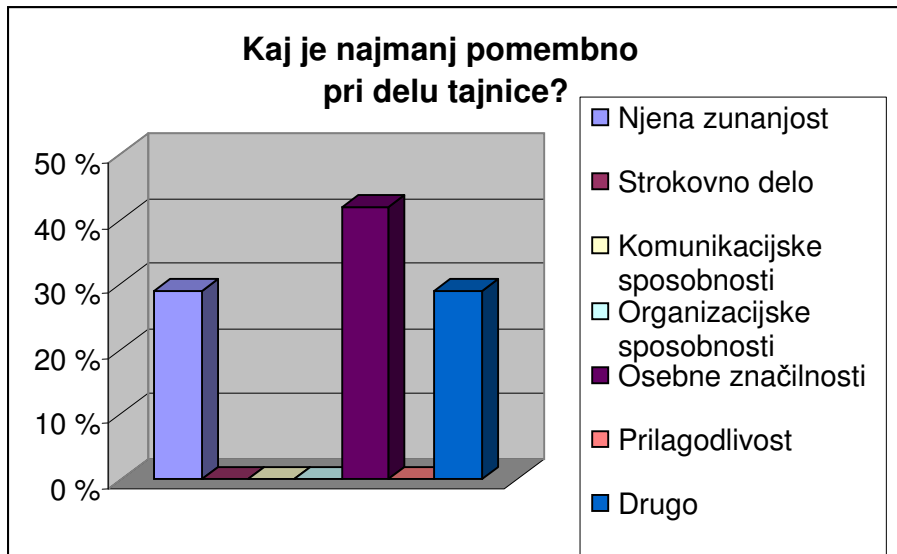
| | |
|----------------------------|------|
| Njena zunanost | 0 % |
| Strokovno delo | 57 % |
| Komunikacijske sposobnosti | 23 % |
| Organizacijske sposobnosti | 0 % |
| Osebne značilnosti | 0 % |
| Prilagodljivost | 20 % |
| Drugo | 0 % |



Najbolj pomembno pri delu tajnice je strokovno delo, kar meni 57 % anketirancev, 23 % jih pa meni, da so pomembne komunikacijske sposobnosti, 20 % pa se je odločilo za prilagodljivost.

9. Kaj je najmanj pomembno pri delu tajnice?

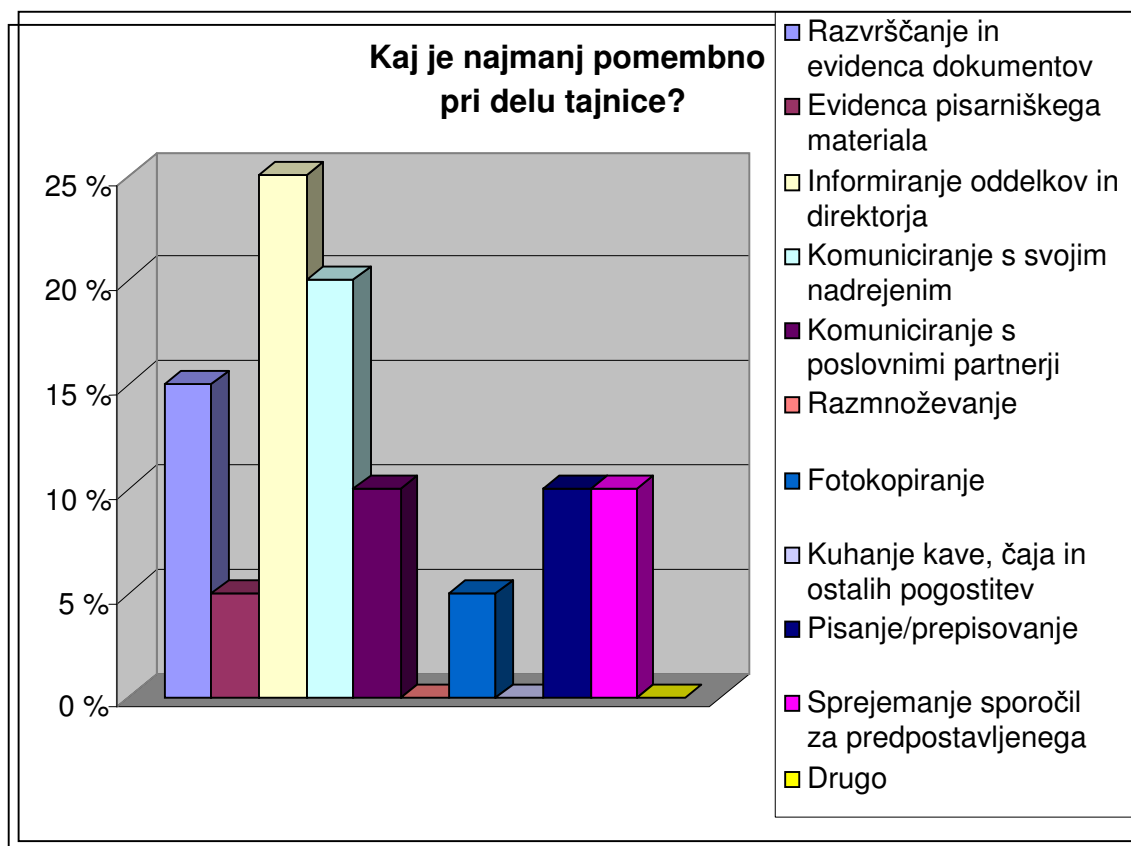
| | |
|----------------------------|------|
| Njena zunanost | 29 % |
| Strokovno delo | 0 % |
| Komunikacijske sposobnosti | 0 % |
| Organizacijske sposobnosti | 0 % |
| Osebne značilnosti | 42 % |
| Prilagodljivost | 0 % |
| Drugo | 29 % |



Po mnenju anketirancev je najmanj pomembna zunanost tajnice, kar meni 29 %, 42 % anketirancev je na prvo mesto

10. Kaj od naštetega je za dobro tajnico najpomembnejše opravilo?

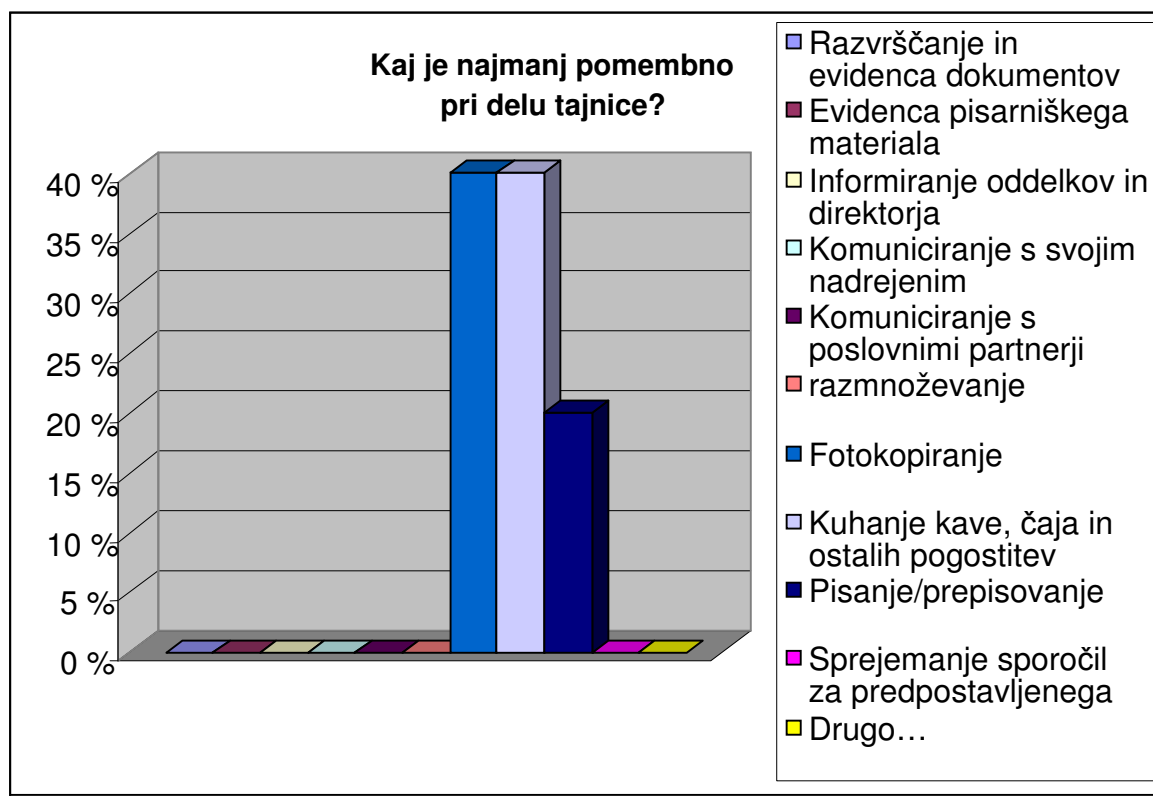
| | |
|---|------|
| Razvrščanje in evidenca dokumentov | 15 % |
| Evidenca pisarniškega materiala | 5 % |
| Informiranje oddelkov in direktorja | 25 % |
| Komuniciranje s svojim nadrejenim | 20 % |
| Komuniciranje s poslovnimi partnerji | 10 % |
| Razmnoževanje | 0 % |
| Fotokopiranje | 5 % |
| Kuhanje kave, čaja in ostalih pogostitev | 0 % |
| Pisanje/prepisovanje | 10 % |
| Sprejemanje sporočil za predpostavljenega | 10 % |
| Drugo... | 0 % |



15 % jih meni da je za tajnico najpomembnejše razvrščanje in evidenca dokumentov, 5 % za evidenco pisarniškega materiala, 25 % za informiranje oddelkov in direktorja, 20 % za komuniciranje z svojim nadrejenim, 10 % za komuniciranje z poslovnimi partnerji, 5 % za fotokopiranje, 10 % sprejemanje naročil za predpostavljenega.

11. Kaj od zgoraj naštetega je za dobro tajnico najmanj pomembno opravilo?

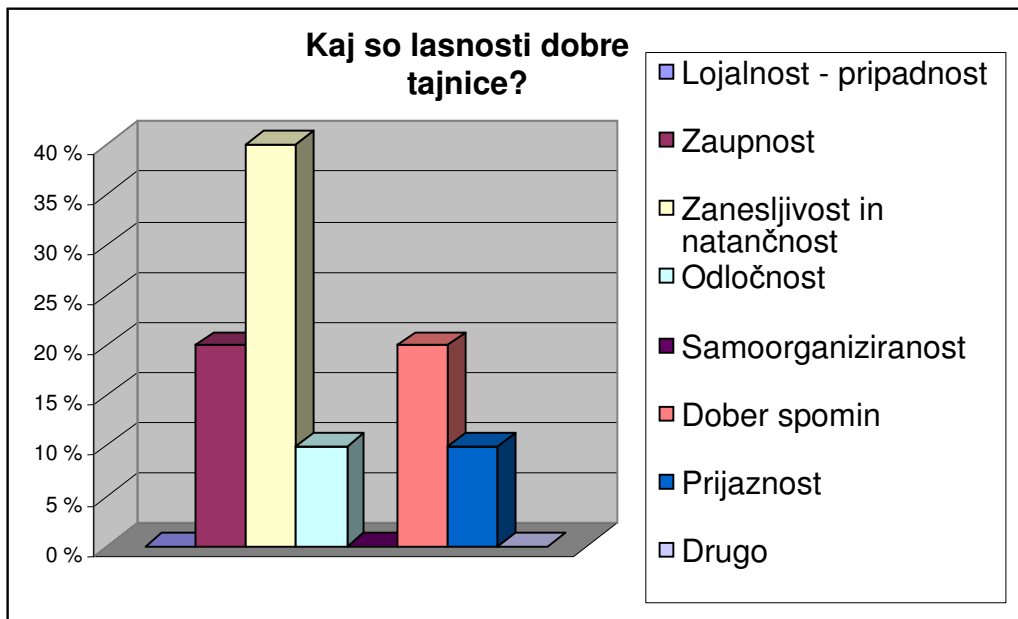
| | |
|---|------|
| Razvrščanje in evidenca dokumentov | 0 % |
| Evidenca pisarniškega materiala | 0 % |
| Informiranje oddelkov in direktorja | 0 % |
| Komuniciranje z svojim nadrejenim | 0 % |
| Komuniciranje z poslovnimi partnerji | 0 % |
| Razmnoževanje | 0 % |
| Fotokopiranje | 40 % |
| Kuhanje kave, čaja in ostalih pogostitev | 40 % |
| Pisanje/prepisovanje | 20 % |
| Sprejemanje sporočil za predpostavljenega | 0 % |
| Drugo... | 0 % |



40 % anketirancev meni, da je najmanj pomembno pri delu tajnice fotokopiranje, 40 % kuhanje kave, čaja in ostalih pogostitev in pa 20 % pisanje in prepisovanje.

12. Kaj so lastnosti dobre tajnice?

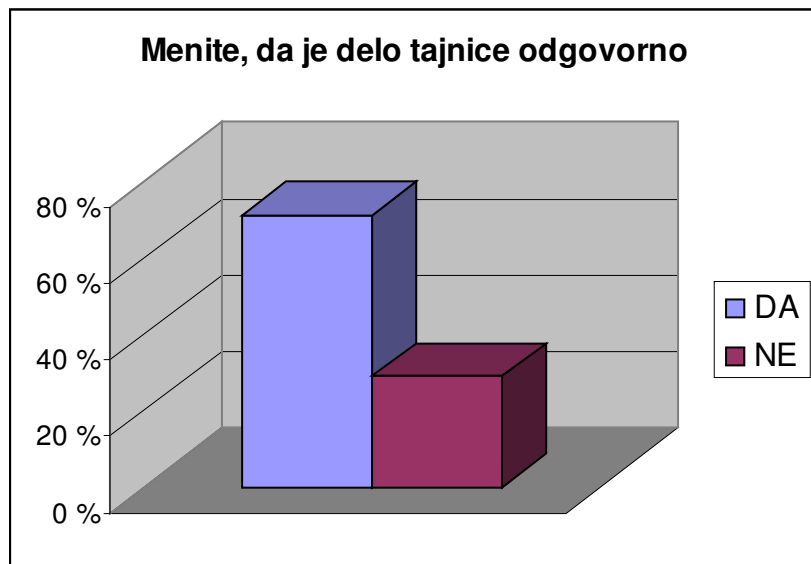
| | |
|----------------------------|------|
| Lojalnost - pripadnost | 0 % |
| Zaupnost | 20 % |
| Zanesljivost in natančnost | 40 % |
| Odločnost | 10 % |
| Samoorganiziranost | 0 % |
| Dober spomin | 20 % |
| Prijaznost | 10 % |
| Drugo | 0 % |



20 % jih meni, da je najpomembnejša lastnost dobre tajnice zaupnost, 40 % zanesljivost in natančnost, 10 % odločnost, 20 % dober spomin in pa 10 % prijaznost.

13. Menite, da je delo tajnice odgovorno?

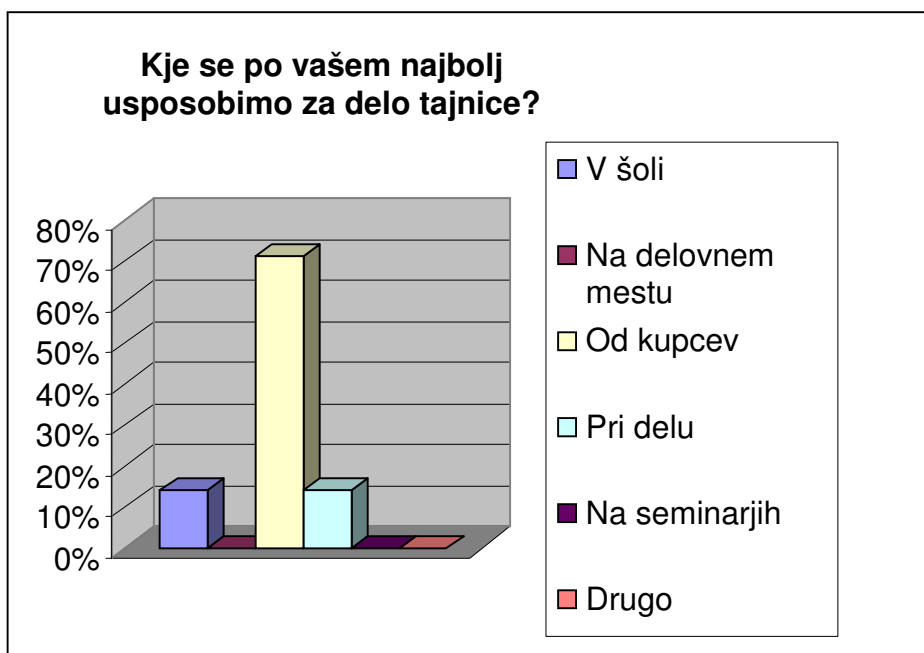
| | |
|----|------|
| DA | 71 % |
| NE | 29 % |



71 % anketirancev meni, da je delo tajnice odgovorno, 29 % pa jih meni, da ne.

14. Kje se po vašem najbolj usposobimo za delo tajnice?

| | |
|-------------------|------|
| V šoli | 14 % |
| Na delovnem mestu | 0 % |
| Od kupcev | 71 % |
| Pri delu | 14 % |
| Na seminarjih | 0 % |
| Drugo | 0 % |



14 % anketirancev meni, da se najbolj usposobimo za delo tajnice v šoli, 71 % od kupcev in pa 14 % pri delu.

4. OVREDNOTENJE HIPOTEZ

H1: Večina anketirancev meni, da delo tajnice vpliva na uspešnost podjetja.

Ta hipoteza se je potrdila, saj kar 71 % anketirancev meni da delo tajnice vpliva na uspešnost podjetja.

H2: Večina anketirancev meni, da delo tajnice najbolj vpliva na delo kadrovskega oddelka.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj 43 % anketirancev meni, da najbolj vpliva na delo nabavne službe.

H3: Večina anketirancev meni, da je najpomembnejše pri delu tajnice njena zunanost.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj 57 % anketirancev meni, da je za tajnico najpomembnejše strokovno delo.

H4: Večina anketirancev meni, da so najmanj pomembne pri delu tajnice njene osebne značilnosti.

Ta hipoteza se je potrdila, saj 42 % anketirancev meni tako.

H5: Večina anketirancev meni, da je za dobro tajnico najpomembnejše opravilo kuhanje kave.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj se za ta odgovor ni odločil nihče od anketirancev.

H6: Večina anketirancev meni, da je najpomembnejša lastnost dobre tajnice zaupnost.

Ta hipoteza se ni potrdila, saj 40 % anketirancev meni da sta najpomembnejši lastnosti zanesljivost in natančnost.

5 SKLEPNE MISLI

Že v preteklosti je bila tajnica desna roka direktorja. Ta njena vloga se tudi v sedanjem času ni zmanjšala, temveč celo povečala.

Skozi raziskovalno nalogo smo spoznali, da je dobra tajnica zelo pomemben člen v poslovanju podjetja, saj preko nje direktor komunicira s svojimi zaposlenimi, z vsemi svojimi zunanjimi obiskovalci, poslovnimi partnerji, gosti, itd.

Direktor in tajnica sta najtesnejši »delovni par« v podjetju, saj se njuno delo prepleta od zgodnjega jutra do poznega popoldneva oziroma od začetka do konca vsakega delovnega dneva. Dobro delo tajnice zahteva tesno in učinkovito komunikacijo med direktorjem in tajnico, medsebojno obveščanje o pomembnih aktivnostih, skupno dogovarjanje glede pomembnejših in prednostnih opravil, ustvarjanje vzdušja zaupanja in spoštovanja, kar vpliva na pozitivno in motivacijsko delovno klimo direktorja zaposlenih in strank podjetja.

Spoznali smo, da delo tajnice vpliva na uspešnost podjetja, saj je tajnica oseba, ki je lahko direktorju pri vodenju podjetja v pomembno oporo in pomoč, njena pozitivna energija pa lahko motivacijsko vpliva na vse zaposlene in stranke podjetja, kar izboljšuje poslovanje podjetja.

6 LITERATURA

- STEGEL–SMILJANIČ, Tjaša. 2004. Tajnica v vrtincu poslovanja: diplomsko delo. Ljubljana: [Stegel–Smiljanič].
- BREČKO, Daniela. 2003. Kaj mora vedeti dobra tajnica: na poti v Evropsko unijo po zgledu najboljših. Maribor: Gospodarski vestnik.
- OSREDEČKI, Eduard in Amalija. 1995. Popolna poslovna tajnica. Lesce: Oziris.
- SODOBNA tajnica v javni upravi: gradivo za seminar. 2001. Ljubljana: Visoka upravna šola.
- ČIBEJ, Nada. 2004. Sodobna šolska tajnica, priročnik za šolske tajnice. Nova Gorica: Educa.

9. Kaj je najmanj pomembno pri delu tajnice:

(navedite ali obkrožite največ dva odgovora)

10. Kaj od naštetega je za dobro tajnico najpomembnejše opravilo:

(navedite ali obkrožite največ tri odgovore)

1. razvrščanje in evidenca dokumentacije
2. evidenca pisarniškega materiala
3. informiranje oddelkov in direktorja
4. komuniciranje z svojim nadrejenim
5. komuniciranje z ostalimi zaposlenimi
6. komuniciranje s poslovnimi partnerji
7. razmnoževanje
8. fotokopiranje
9. kuhanje kave, čaja in ostala pogostitev
10. pisanje/ prepisovanje
11. sprejem sporočil za predpostavljenega
12. drugo.....

11. Kaj od zgoraj naštetega je za dobro tajnico najmanj pomembno opravilo:

(navedite ali obkrožite največ tri številke zgornjih odgovorov.....)

12. Kaj so lastnosti dobre tajnice?

(navedite ali obkrožite en odgovor)

1. lojalnost – pripadnost
2. zaupnost
3. zanesljivost in natančnost
4. odločnost
5. samoorganiziranost
6. dober spomin
7. prijaznost
8. drugo.....

13. Menite, da je delo tajnice odgovorno.

DA

NE

NE VEM

14. Kje se po vašem najbolj usposobimo za uspešno tajnico? (navedite oziroma obkrožite en odgovor)

1. V šoli
2. Na delovnem mestu
3. Od kupcev
4. Pri delu
5. Na seminarjih
6. Drugo.....