

Technik administracji I semestr

Organizacja pracy biurowej (zajęcia na 24 stycznia 2021 r.)

Temat 1, 2: Przybory i materiały biurowe oraz proste urządzenia techniczne i organizacyjne - uzupełnienie

Laminatory – urządzenia do powlekania warstwą folii dokumentów papierowych w celu ochrony przed szybkim zniszczeniem. Można w ten sposób zabezpieczać identyfikatory, regulaminy, plakaty formatu A3, mapy, menu, harmonogramy, legitymacje, karty członkowskie. Laminowanie polega na umieszczeniu dokumentu w folii termokurczliwej, która pod wpływem temperatury przykleja się do dokumentu. Laminator powleka materiały we wszystkich popularnych wymiarach obwolut, aż do formatu A3, folią o grubości 75, 125, 175, 250 mikronów. Lampka stanu gotowości i płynna regulacja temperatury umożliwiają użytkownikowi dostosowywanie pracy urządzenia do masy folii i rodzaju produktu w celu uzyskania optymalnych wyników.



Bindownice – urządzenia do oprawy dokumentów. Najprostszy sposób na oprawienie luźnych kartek w zwarty dokument – to oprawa w okładki (z tworzywa) i grzbiet (zaciskowa listwa z tworzywa), dzięki czemu otrzymujemy formę książkową. Aby przedziurkować plik kartek, wystarczy opuścić dźwignię. Urządzenie dziurkuje i oprawia dokumenty do formatu A4. Można dokupić okładki o różnej oprawie i fakturze, a do tego dobrać odpowiednie kolory opraw grzebieniowych. Dzięki tego typu oprawie kartki po rozłożeniu układają się płasko, co ułatwia kopiowanie i umożliwia dodawanie lub usuwanie kartek. Dostępne są uniwersalne bindownice mechaniczne oraz termobindownice elektryczne.

Bindownice dzielą się ze względu na rodzaj grzbietu. Jest to jeden z najważniejszych elementów, który ma duże znaczenie estetyczne. Wyróżnia się:

- **bindownice grzebieniowe** – najpopularniejszy sposób oprawiania dokumentów przy wykorzystaniu plastikowego grzbietu, ale jednocześnie najmniej efektowny. Zaletą metody jest możliwość wymiany kartek już po zbindowaniu.
- **bindownice drutowe** – kolejny popularny i tani sposób na złączenie pliku kartek. W tym przypadku dokumenty oprawiane są przy pomocy grzbietu drutowego.

- **bindownice grzebieniowo-drutowe** – urządzenia umożliwiające wykorzystanie obu powyższych metod.
- **bindownice termiczne** – dokumenty oprawiane są za pomocą specjalnych okładek wyposażonych w klej, który rozgrzewa się i łączy kartki pod wpływem wysokiej temperatury.
- **bindownice spiralowe** – dokumenty połączone są za pomocą spirali, która umożliwia obrót kartek o 360 stopni.

Najtańsze urządzenia pozwalają na oprawienie maksymalnie 90 kartek. Profesjonalne modele, przeznaczone przede wszystkim do biur, charakteryzują się dużo wyższą wydajnością, umożliwiającą spięcie nawet 450 kartek.

Można wyróżnić dwa rodzaje urządzeń:

- **bindownice dźwigniowe** – urządzenie dziurkuje kartki lub je binduje po naciśnięciu specjalnej dźwigni. Ta metoda wymaga użycia siły i nie nadaje się do oprawiania dużej ilości dokumentów.
- **bindownice elektryczne** – cały proces jest zautomatyzowany i dużo szybszy. I co ważne, nie wymaga użycia siły.

Bindownice termiczne – arkusze w tym rodzaju bindowania nie są dziurkowane, a ich oprawa następuje za pomocą specjalnych okładek, wyposażonych w klej. Klej pod wpływem temperatury w urządzeniu rozpuszcza się i w przeciągu 30-40 sekund mamy gotowy dokument w oprawie. Okładki do dokumentów występują w różnych kolorach i w różnej gramaturze, mogą być bardzo eleganckie, dzięki czemu dokumenty wyglądają bardzo profesjonalnie. Oprawić możemy w ten sposób jednorazowo do ok. 400 arkuszy.



termobindownica



bindownica dźwigniowa

Gilotyny – obcinarki. Przy oprawie dokumentów bardzo ważną funkcję spełniają obcinarki, które służą do równego, dokładnego i szybkiego wyrównania przez obcinanie dokumentów za pomocą noża introligatorskiego.

Wyróżnić można trzy główne rodzaje gilotyn: do domu i biura, do biura i punktów usługowych oraz profesjonalne. Te pierwsze są w stanie jednorazowo przeciąć od 5 do 20 kartek i charakteryzują się ręcznym dociskiem, podstawą ze sztucznego materiału oraz nożem zintegrowanym z dźwignią. Druga grupa gilotyn przeznaczona jest do ciągłej pracy i za jednym razem przeciąć może nawet od 20 do 50 arkuszy. Dzięki metalowemu blatowi oraz mocnym połączeniu rączki z podstawą, możliwa jest tu długa praca przy dużych obciążeniach. Trzeci rodzaj gilotyn przeznaczony jest natomiast do drukarni, fabryk oraz punktów introligatorskich i jest w stanie jednorazowo przeciąć nawet 500 kartek.



Niszczarki – urządzenia, które tną na drobne paseczki kartki papieru (dokumenty przeznaczone do zniszczenia). W każdej firmie jest wiele dokumentów – kalkulacji, sprawozdań finansowych, danych osobowych, które nie są aktualnie potrzebne do pracy. Materiały te należy właściwie zarchiwizować, a niepotrzebne zniszczyć tak, aby nie dostały się w niepowołane ręce.

W niszczarkach ważną rolę odgrywa kilka parametrów:

Poziom bezpieczeństwa

W celu określenia stopnia bezpieczeństwa niszczonego dokumentów, dawniej stosowało się międzynarodową normę DIN 32757, która rozróżnia 5 poziomów, i którą można nadal spotkać w niektórych specyfikacjach produktów.

- **S1 (podstawowy)** – dokumenty cięte są na paski, których maksymalna szerokość może wynosić 12 mm
- **S2** – szerokość pasków może wynieść maksymalnie 6 mm
- **S3** – dokument niszczone jest na ścinki, którego maksymalne wymiary mogą wynieść 4x80 mm
- **S4** – maksymalny rozmiar ścinków to 2x15 mm
- **S5** – najwyższy stopień bezpieczeństwa, a wielkość ścinków wynosi 0.8x13 mm.

Obecnie obowiązuje norma DIN 66399, która dodaje dwa stopnie tajności od P-1 do P-7.

Ilość arkuszy

Jest to parametr, który określa, ile kartek papieru A4 (70 g) urządzenie zniszczy jednocześnie.

Niszczarki do domu czy małych biur mogą jednocześnie zniszczyć od 10 do 15 arkuszy.

Urządzenia przeznaczone do wieloosobowych firm powinny pozwolić na niszczenie od 25 do 40 arkuszy (choć na rynku można znaleźć niszczarki obsługujące większą liczbę dokumentów)

Przeznaczenie

Można wyróżnić trzy typy niszczarek, uwzględniając ich przeznaczenie:

- **do domu i małego biura** – jest to najtańszy typ urządzeń, charakteryzujący się niższą wydajnością. Sprawdza się przy niszczeniu prywatnej korespondencji, rachunków czy wyciągów bankowych.
- **do średniego biura** – cechują się wyższą wydajnością oraz stopniem bezpieczeństwa. Wykorzystuje się do niszczenia dokumentów powstających w codziennej pracy.
- **do dużego biura** – niszczarki powinny być wydajne i bezpieczne.

Dodatkowe funkcje

Przy zakupie niszczarki do biura warto zwrócić uwagę, czy została wyposażona w takie funkcje jak:

- niewrażliwość na zszywki (ważne przy niszczeniu spiętych plików dokumentów)
- niszczenie płyt CD czy kart plastikowych
- możliwość niszczenia dokumentów o niestandardowych rozmiarach (większych niż A4)

Ciekawą alternatywą jest niszczarka na kosz, czyli urządzenie, składające się tak naprawdę z mechanizmu noży (i obudowy). Nie ma pojemnika na ścinki, a samą niszczarkę umieszcza się na koszu. Cechuje się niską, atrakcyjną ceną, dzięki czemu sprawdzi się przede wszystkim przy niszczeniu domowych dokumentów.

Temat 3: Informacja w pracy biurowej

Pojęcie pracy biurowej, pojęcie informacji, rotacja i cechy informacji

Informacja to wiadomość rozszerzająca naszą wiedzę o otaczającej nas rzeczywistości. Nie wszystkie informacje mogą być wykorzystane do podejmowania decyzji. Istotny jest zakres informacji (co, jak, kiedy, kto). Aby odnieść korzyść z posiadanej informacji musi być ona: aktualna, rzetelna, dokładna, zrozumiała, kompletna, łatwo i szybko dostępna. Często pojawia się tzw. **szum informacyjny** - natłok wielu informacji o różnej wartości na ten sam temat. Często różnią się one od siebie, a wynika to ze zbyt małej precyzji wypowiedzi, celowo dokonywanych skrótów i uproszczeń, błędów, chęci manipulacji. Im bardziej skomplikowany problem, tym częściej pojawiają się błędy. Aby wyeliminować informacje nieprawdziwe konieczna jest weryfikacja, czyli sprawdzenie. Może to być poprzez uzyskiwanie opinii od kompetentnych rzeczoznawców, albo poprzez samodzielne sprawdzenie poprawności informacji w materiałach źródłowych (np. zbiorach przepisów prawnych).

Informacja jest to każda wiadomość zmierzająca do wywołania określonych skutków zarówno ze strony kierownika jak i pracowników.

Nośniki informacji:

- a) papierowe – dokumenty, pisma, akta, księgi, dzienniki biurowe, korespondencja, skrypty, biuletynu, dzienniki ustaw
- b) nie papierowe – taśmy magnetofonowe, taśmy magnetowidowe, klisze fotograficzne, filmy, dyski, dyskietki, CD-ROM-y, Internet, poczta elektroniczna

Przetwarzaniem informacji zajmują się przede wszystkim komórki wyspecjalizowane w zbieraniu i przetwarzaniu informacji, tj. komórki badawcze, komórki analiz, komórki planowania, komórki księgowości, itd., a ponad to wyspecjalizowane ośrodki obliczeniowe. Przetwarzanie informacji może być dokonywane różnymi technicznie sposobami: od przetwarzania ręcznego aż po zastosowanie elektronicznych maszyn cyfrowych (komputery).

Kierunki obiegu informacji w przedsiębiorstwie:

1. od kierowników do wykonawców – łączność ku dołowi, np. nakazy, polecenia, dyspozycje od kierownictwa.
2. od wykonawców do kierownictwa – łączność ku górze, np. sprawozdania, raporty, informacje o wykonaniu zadań.
3. między wykonawcami – łączność pozioma.

W każdym biurze wykonywane są czynności związane z:

1. przyjmowaniem informacji wpływającej do przedsiębiorstwa z zewnątrz.
2. obiegiem informacji wewnątrz przedsiębiorstwa.
3. opracowaniem informacji na potrzeby kierownika.
4. wysyłaniem informacji na zewnątrz przedsiębiorstwa.
5. przechowywaniem informacji w przedsiębiorstwie celem jej dalszego wykorzystania.

Cechy informacji:

Informacja w przedsiębiorstwie powinna być użyteczna przede wszystkim dla kierownika. Aby mogła być podstawą podejmowania trudnych decyzji musi posiadać następujące cechy:

1. musi być rzetelna i dokładna, tzn. musi opierać się na wiarygodnych źródłach i ściśle naświetlać zagadnienie.
2. wyczerpująca i jasna, tzn. zrozumiale przedstawiona.
3. szybko i terminowo dostarczona właściwemu odbiorcy.
4. dostępna, czyli odpowiednio zaewidencjonowana i przechowywana.

Pojęcia: dokument, dokumentacja, akta sprawy. Rodzaje dokumentów biurowych. Obieg dokumentów.

Dokument biurowy – każde pismo, notatka, protokół, sprawozdanie, zaświadczenie itp., sporządzone w toku pracy biurowej.

Akta sprawy oznaczają zbiór wszelkich dokumentów biurowych dotyczących określonej sprawy.

Dokumentacja obejmuje akta różnych spraw, ale dotyczących jednego zagadnienia. Jeżeli dokumentacja obejmuje tylko akta jednej sprawy wówczas termin ‘dokumentacja’ pokrywa się z terminem ‘akta sprawy’.

Podział dokumentów ze względu na:

1. miejsce powstawania dokumentów:
 - a) zewnętrzne, czyli powstające poza przedsiębiorstwem,
 - b) wewnętrzne, czyli powstające w przedsiębiorstwie.
2. pilność sprawy:
 - a) zwykłe – to takie, których załatwienie powinno nastąpić w zwyczajowo lub przepisowo ustalonym terminie,
 - b) pilne – to takie, których załatwienie ma nastąpić jak najszybciej,
 - c) terminowe – z oznaczeniem konkretnego terminu załatwienia.

3. konieczność przestrzegania tajemnicy służbowej:

- a) jawne – mogą mieć do nich wgląd wszyscy pracownicy przedsiębiorstwa,
- b) poufne – mają do nich wgląd pracownicy rozpatrujący daną sprawę,
- c) tajne – ma do nich wgląd tylko konkretna osoba (dwukopertowe).

4. treść zawartą w piśmie:

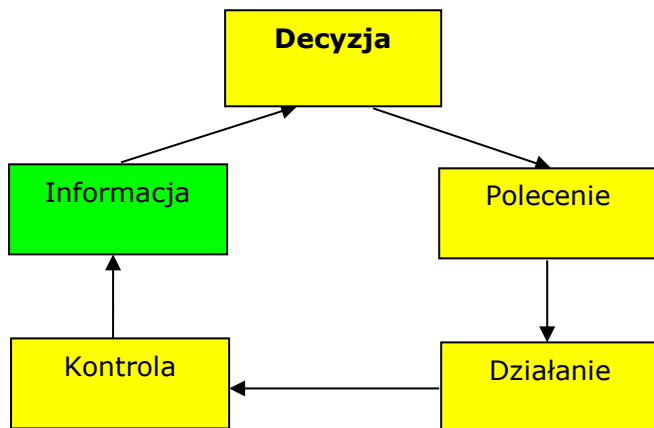
- a) pisma i notki – są to dokumenty służące do wymiany informacji dotyczących lub naświetlających daną sprawę,
- b) protokoły – są to dokumenty stwierdzające wykonanie określonych czynności lub zaistnienie pewnych zdarzeń,
- c) sprawozdania – są to dokumenty omawiające wykonanie określonych zadań lub działań,
- d) polecenia – są to dokumenty dotyczące wykonania określonych czynności lub załatwienia określonych spraw. Polecenia mogą mieć postać pism zwykłych, zarządzeń, decyzji lub tzw. pism okólnych.

5. stopień formalności informacji:

- a) formalne
- b) półoficjalne
- c) nieformalne

Temat 4: Proces decyzyjny

Zarządzanie to takie działanie w wyniku którego następuje osiągnięcie przyjętych celów w jak najbardziej efektywny sposób.



Decyzja to świadomy wybór dokonywany przez kierownika jednostki organizacyjnej, między różnymi wariantami rozwiązania problemu.

Podjęcie decyzji pozwala na wydanie konkretnych **poleceń** poprzez określenie szczegółowych zadań dla wykonawców. Muszą być one prawidłowo sprecyzowane, bowiem niejasne i nieprecyzyjne mogą spowodować działania niezgodne z przewidywaniami.

Działanie jest konsekwencją wydanego polecenia, poprzez działanie następuje realizacja zadania.

Kontrola polega na porównywaniu faktycznych rezultatów działania z przyjętymi założeniami. Powinna być ona prowadzona na każdym etapie działania, aby jak najszybciej wychwycić nieprawidłowości. Kontrola staje się także źródłem informacji, które mogą być wykorzystane w procesie podejmowania decyzji.

Jako funkcje zarządzania najczęściej obecnie wymieniane są planowanie, organizowanie, przewodzenie i kontrolowanie.

Planowanie powinno być punktem wyjścia dla podejmowania jakichkolwiek działań w zarządzaniu organizacją, zespołem czy projektem. W ramach planowania należy:

- rozpoznać i zrozumieć obecną sytuację,
- przewidzieć przyszłe zmiany sytuacji,
- określić cele, które mają zostać osiągnięte,
- określić niezbędne zasoby (techniczne, ludzkie, finansowe itp.),

- sformułować działania niezbędne do osiągnięcia celów,
- przewidzieć konsekwencje podjęcia i niepodejmowania działań,
- określić sposób monitorowania i kontroli realizacji planów.

Każdy plan powinien zawierać co najmniej: cele i zamierzenia, niezbędne zasoby, listę działań, terminy ich realizacji oraz osoby odpowiedzialne. Poziom szczegółowości planów zależy od specyfiki zaplanowanych działań oraz wagi podejmowanych zamierzeń (np. plany strategiczne, taktyczne lub operacyjne).

Organizowanie polega na opracowaniu odpowiedniej konfiguracji zasobów, która umożliwi sprawną realizację zaplanowanych działań. Organizowanie obejmuje m.in.:

- organizację przestrzenną - np. optymalne umieszczenie maszyn i urządzeń w hali produkcyjnej,
- podział pracy - podział zadań w sposób, który zapewni pełne wykorzystanie pracowników, bez przestojów, ale i bez przeciążeń,
- opracowanie struktury organizacyjnej - struktura organizacyjna wiąże poszczególne stanowiska pracy w komórki organizacyjne (np. działy, referaty, wydziały, piony), umożliwia wyróżnienie stanowisk kierowniczych,
- delegowanie uprawnień decyzyjnych i odpowiedzialności - kierownicy mogą przekazywać podwładnym część swoich uprawnień i odpowiedzialności, jeśli pracownicy posiadają odpowiednie kompetencje,
- opracowanie procesów - proces to ciąg zadań realizowanych w określonej kolejności i prowadzący do osiągnięcia sformułowanych celów. Porządkowanie zadań w procesy sprzyja podnoszeniu sprawności realizacji zadań,
- koordynowanie działań w czasie i przestrzeni,
- budowa zespołów - wiele organizacji docenia współcześnie pracę zespołową w miejsce indywidualnego realizowania zadań przez pracowników,
- zapewnienie informacji - sprawny system komunikacji i przekazu informacji jest istotny dla prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Przewodzenie polega na modyfikowaniu postaw podwładnych w taki sposób, aby osiągnęli wyznaczone lub uzgodnione cele. Współcześnie uważa się, że menedżer powinien być przywódcą, tzn. prowadzić pracowników do osiągnięcia celów. Przywództwo wynika z wielu czynników, m.in.:

- autorytetu formalnego - władzy danej kierownikowi,
- akceptacji podwładnych - zgody na podporządkowanie się decyzjom kierownika-przywódcy,
- charyzmy - autorytetu wynikającego z doświadczenia i podejścia do pracowników,
- wysokich kompetencji profesjonalnych,
- postawy etycznej i systemu wartości.

Skuteczny przywódca powinien być zaangażowany w funkcjonowanie organizacji, doskonalić swoje kompetencje, wykazywać empatię wobec pracowników, być otwartym na pomysły innych i kreatywnym, elastycznie zmieniać sposób postępowanie wraz ze zmieniającymi się uwarunkowaniami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Ważnymi kompetencjami są umiejętność motywowania oraz kierowania konfliktem.

Kontrolowanie polega na sprawdzeniu czy osiągnięto cele postawione przez kierownictwo w procesie planowania. Dzięki kontrolowaniu możliwe jest identyfikowanie błędów, wskazywanie możliwości lepszego wykonania zadań w przyszłości, doskonalenie.

Funkcja kontrolowanie jest ściśle powiązana z funkcją planowania, bowiem wyniki kontroli stanowią istotne dane wejściowe w kolejnym cyklu planowania. Wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne zdobyte w wyniku realizacji zadań, zidentyfikowane w trakcie kontroli, stanowią zasoby wiedzy organizacyjnej podlegające ochronie. Konieczność realizacji kontroli powinna być uwzględniona na etapie planowania. Cele działania powinny znaleźć odzwierciedlenie w konkretnych i mierzalnych wskaźnikach podlegających sprawdzeniu podczas kontroli.

Skuteczna kontrola wymaga dobrze funkcjonującego systemu informacyjnego dostarczającego dane niezbędne do obliczenia wartości wskaźników stanowiących podstawę podejmowania działań pokontrolnych (decyzji korygujących lub działań zapobiegawczych).