

Sekretarka

412001

Inna nazwa zawodu: szef biura, asystentka, referentka

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ZADANIA I CZYNNOŚCI

Sekretarka jest pracownikiem biura firmy lub instytucji, odpowiedzialnym za obsługę bieżących spraw administracyjno-biurowych oraz pomoc w zorganizowaniu pracy swoim przełożonym. Fachowa i zaangażowana sekretarka ma wpływ na sprawne funkcjonowanie firmy, w której pracuje. Do podstawowych zadań sekretarki należy prowadzenie dziennika korespondencyjnego – rejestrowanie pism przychodzących i wychodzących, rozdzielanie korespondencji, przepisywanie, redagowanie i tłumaczenie pism, łączenie rozmów telefonicznych z szefem, czasem obsługa centrali telefonicznej, udzielanie informacji interesantom i kontrahentom, przygotowanie sali na spotkania, konferencje, narady. Sekretarka dba o ład i porządek w sekretariacie, dokonuje zakupu artykułów spożywczych (kawa, herbata, napoje, ciastka) oraz materiałów biurowych na potrzeby sekretariatu, a czasami całej firmy.

Każde miejsce pracy sekretarki posiada swoją specyfikę. Ze względu na tę specyfikę nieco inne zadania mogą być przypisane sekretarce w prywatnej firmie, inne sekretarce w urzędzie, czy firmie zagranicznej. Stanowisko sekretarki może również nosić różne nazwy, np.: specjalista ds. obsługi biura, specjalista ds. administracji, recepcjonistka, asystentka. Osoby pracujące na tych stanowiskach mogą mieć przypisane dodatkowe zadania, np. asystentka prowadzi terminarz spotkań dyrektora, pilnuje umówionych terminów, przygotowuje informacje, sprawozdania i prezentacje na temat funkcjonowania firmy. Specjalista ds. administracji może mieć przypisane niektóre zadania kadrowe, np. prowadzenie rejestru obecności pracowników, planów urlopowych i zadania socjalne, np. organizowanie wyjazdów do kina, teatru.

W swojej pracy sekretarka obsługuje komputer, faks, telefon lub centralę telefoniczną, kserokopiarkę. Zawód sekretarki wymaga odpowiedzialności, umiejętności zorganizowania sobie czasu, podzielności uwagi oraz dobrej pamięci. Ze względu na kontakt z różnymi klientami i informacjami konieczna w tej pracy jest dyskrecja. Sekretarka reprezentuje firmę, dlatego ważne jest aby swoim wyglądem wzbudzała zaufanie, a w kontaktach z ludźmi wykazywała się taktem. Praca sekretarki polega często na kontaktach z innymi ludźmi i jest narażona na konflikty. Dlatego opanowanie, odporność na stres są konieczne. Od osoby zatrudnionej na tym stanowisku wymagana jest z reguły biegła znajomość jednego lub dwóch języków obcych oraz prawo jazdy kat. B.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Miejszem pracy sekretarki jest pomieszczenie biurowe – sekretariat. Sekretarka z reguły pracuje w pozycji siedzącej dlatego po wieloletniej pracy możliwe jest zwyrodnienie kręgosłupa. Czasami zmęczenie powodować może złe lub niedostateczne oświetlenie stanowiska pracy, wielość i różnorodność spraw do załatwienia.

Warunki społeczne

Praca sekretarki ma w zasadzie charakter indywidualny, ale bardzo często wymaga współdziałania - kontakty z ludźmi są częste i intensywne. Sekretarka najczęściej odpowiada na pytania, współpracuje z szefem, pośredniczy między pracownikami, a dyrekcją, reprezentuje firmę. Osoba pracująca na tym stanowisku załatwia wiele spraw telefonicznie.

Warunki organizacyjne

Czas pracy sekretarki jest unormowany i wynosi z reguły 8 godzin. Zdarza się jednak, że nadmiar obowiązków powoduje konieczność pozostania w pracy po godzinach. Praca odbywa się tylko w dzień. Rzadko w tym zawodzie wymagana jest praca w dni wolne od pracy. W zależności od miejsca zatrudnienia i panujących stosunków, praca sekretarki jest nadzorowana przez szefa, który dzięki ścisłej współpracy dobrze orientuje się w jej działaniach. Sekretarka codziennie powtarza te same czynności, charakter jej pracy jest rutynowy. Zazwyczaj pełni funkcję podwładnego, tylko w większych przedsiębiorstwach może być szefem sekretariatu. Jak każdy pracownik ponosi odpowiedzialności za pracę, którą wykonuje oraz za sprzęt biurowy, którym się posługuje. Praca w tym zawodzie wiąże się z wyjazdami, ale raczej krótkotrwałymi i na niewielkich odległościach, np. do zadań sekretarki należy dostarczanie korespondencji na pocztę i jej odbiór z urzędu pocztowego.

Wymagania psychologiczne

WYMAGANIA PSYCHOLOGICZNE

Praca sekretarki wiąże się nierozzerwalnie z częstymi kontaktami z ludźmi. Dlatego cechami niezbędnymi w pracy na tym stanowisku jest umiejętność współdziałania, panowanie nad własnymi emocjami i samokontrola. Ze względu na kontakt z ludźmi ważnymi cechami sekretarki jest również komunikatywność, cierpliwość, dyskrecja i takt. Przydatne okazują się również, takie cechy jak ciekawość i zdolność przekonywania. Mimo, że praca sekretarki ma z reguły charakter rutynowy, zawsze może zajść jakaś nieprzewidziana sytuacja lub polecenie wykonania jakiegoś zadania natychmiast. Dlatego od sekretarki wymaga się szybkiego tempa pracy, łatwości przerzucania się z jednej czynności na drugą, podzielności uwagi i odporności na stres. Od osób pracujących w zawodzie wymagana jest również dobra pamięć oraz spostrzegawczość. W wielu sytuacjach niezbędny jest także szybki refleks i rozumowanie logiczne.

Na sekretarce spoczywa duża odpowiedzialność za sprawne funkcjonowanie firmy, szczególnie pod nieobecność szefa. Wówczas ważne jest, aby osoba wykonująca obowiązki sekretarki umiała podjąć szybką i trafną decyzję z własnej inicjatywy. Do tego potrzebny jest profesjonalizm, który osiąga się poprzez doświadczenie oraz doskonalenie własnych cech i umiejętności. Sekretarka wykonuje polecenia szefa i

ściśle z nim współpracuje. Dlatego powinna być osobą, która potrafi podporządkować się, a jednocześnie wykazywać się samodzielnością i asertywnością, kiedy wymaga tego sytuacja. Ponadto w ramach swoich obowiązków sekretarka samodzielnie organizuje sobie pracę, dlatego ważne są takie cechy, jak: zmysł organizacyjny, dokładność, punktualność, poczucie odpowiedzialności. Dlatego też, sekretariat nie będzie najodpowiedniejszym miejscem pracy dla osób określanych jako nadpobudliwe psychoruchowo i rozkojarzonych.

Sekretarka musi być osobą lojalną wobec swoich przełożonych. Wzajemne zaufanie między przełożonym, a osobą pracującą na tym stanowisku to podstawa.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

WYMAGANIA FIZYCZNE I ZDROWOTNE

Pracę sekretarki zalicza się na ogół do prac lekkich. Przed sekretarką stawia się jednak pewne wymagania. Ważny jest dobry stan zdrowia. Dotyczy to szczególnie sprawności kończyn, a także sprawności mowy oraz narządów wzroku i słuchu. Trudne do zaakceptowania w tym zawodzie byłyby zaburzenia mowy, np.: jąkanie, czy seplenienie. Ze względu na wykonywane zadania, np. obsługę urządzeń biurowych, przygotowywanie spotkań i konferencji, praca osób z dysfunkcją kończyn górnych lub dolnych jest na tym stanowisku w zasadzie niemożliwa. Jednak największe znaczenie w tym zawodzie ma dobry wzrok i słuch, m.in. z uwagi na pracę przy komputerze i prowadzenie licznych rozmów telefonicznych. Zawód ten bezwzględnie nie mogą wykonywać osoby głuchonieme i chore psychicznie. Bardzo ważna jest miła aparycja, wygląd i uśmiech. Nie akceptowany społecznie wygląd też jest przeciwwskazaniem do wykonywania tego zawodu.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

WARUNKI PODJĘCIA PRACY W ZAWODZIE

Nie ma formalnych wymagań, co do kierunku wykształcenia sekretarki. Osoba ubiegająca się o pracę w sekretariacie musi jednak legitymować się przynajmniej średnim wykształceniem. W niektórych firmach preferowane na to stanowisko są osoby posiadające wykształcenie wyższe – nieważne z jakiej dziedziny. Studia dają bowiem szersze spojrzenie na świat, większą pewność siebie, wszechstronną wiedzę. Profesjonalnego przygotowania do zawodu nie zdobywa się jednak na żadnych studiach. Umiejętności potrzebne do pracy w zawodzie sekretarki można zdobyć w szkołach policealnych lub na specjalistycznych kursach. Słuchacze szkół policealnych dla sekretarek uczą się głównie języków, zwykle dwóch – angielskiego i niemieckiego lub francuskiego, informatyki w praktyce, a więc obsługi komputerowych programów biurowych i innych aplikacji użytecznych w pracy. W programie tego typu szkół znajduje się ponadto przedmiot z zakresu organizacji biura, np. technika biurowa, czyli obsługa sprzętu biurowego oraz maszynopisanie, co w praktyce oznacza umiejętność sprawnego posługiwania się klawiaturą komputera. Z przedmiotów praktycznych w każdym studium naucza się jeszcze *savoir-vivre`u* w biznesie. Sekretarce czasami przydaje się wiedza w zakresie spraw kadrowych czy księgowych. Dlatego, też policealne studia dla sekretarek, wprowadzają do programów nauczania również elementy rachunkowości, prawa pracy, psychologii, wiedzy o gospodarce. Zwykle każda ze szkół zapewnia słuchaczom praktyki w trakcie nauki i jest to okazja do jak najlepszego zaprezentowania się i nawiązania pierwszych kontaktów z ewentualnym

przyszłym pracodawcą. Z reguły jednak pracodawcy szukają osób nie tylko wykształconych, ale również doświadczonych w pracy biurowej, które zapewnią sprawne funkcjonowanie sekretariatu. Najchętniej zatrudniane są panie w wieku do 35 lat, znające języki obce i potrafiące obsługiwać komputer, łatwo nawiązujące kontakty z ludźmi, odznaczające się miłym sposobem bycia i wysoką kulturą osobistą. Często wymagane jest prawo jazdy kat. B.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

MOŻLIWOŚCI AWANSU W HIERARCHII ZAWODOWEJ

Możliwości awansu w zawodzie sekretarki są z reguły ograniczone. W mniejszych firmach sekretarka jest jedna i nie ma w ogóle możliwości awansu w sensie osiągnięcia coraz wyższych stopni w hierarchii organizacyjnej. W dużych firmach, w których przewidziano stanowisko dla asystentki, łączącej obowiązki sekretarki z organizatorką pracy biura, droga awansu jest zwykle otwarta. Asystentka może wówczas awansować w strukturze firmy na samodzielne stanowisko, np. na szefa sekretariatu, kierownika działu lub dyrektora administracyjnego.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

MOŻLIWOŚCI PODJĘCIA PRACY PRZEZ DOROSŁYCH

Zawód sekretarki jest zawodem sfeminizowanym. Chętnie obsadzone są na tym stanowisku osoby młode, dyspozycyjne, ze znajomością języków obcych, umiejętnością obsługi urządzeń biurowych i dobrą prezencją. Z reguły możliwość podjęcia pracy w tym zawodzie przez kobiety powyżej 40 roku życia jest ograniczona, ponieważ pracodawcy rzadko zatrudniają na tych stanowiskach osoby starsze. Można spotkać sekretarki powyżej tej granicy wiekowej, ale są to najczęściej osoby zaufane, które od lat wykonują swoje obowiązki.

Możliwości zatrudnienia

Zawód sekretarki jest zawodem bardzo często spotykanym na terenie całego naszego kraju. Sekretarki potrzebne są w różnego rodzaju firmach, przedsiębiorstwach, instytucjach i urzędach. Dużo osób, głównie kobiet, zatrudnianych jest tradycyjnie w sektorze państwowym, miejsca pracy dla sekretarek powstają również w sektorze prywatnym. Sekretarki mogą poszukiwać zatrudnienia także w sferze budżetowej – biurach, urzędach, szkołach. Niestety nie ma możliwości samozatrudnienia w tym zawodzie. W niektórych, szybko rozwijających się ekonomicznie regionach Polski, sekretarka o wysokich kwalifikacjach jest pracownikiem dość często poszukiwanym. Pracę najłatwiej znaleźć, np. w województwie mazowieckim, śląskim, małopolskim, wielkopolskim, najtrudniej w regionach słabo się rozwijających, np. warmińsko-mazurskim, podlaskim, podkarpackim.

Ryzyko bezrobocia jest dla osób poszukujących pracy w zawodzie sekretarki dość duże, ponieważ z reguły jest więcej chętnych do pracy niż ofert zatrudnienia, a wymagania pracodawców wzrastają. Z ryzykiem bezrobocia powinny liczyć się szczególnie kobiety po 40 roku życia, bez znajomości języków obcych, w regionach słabo zurbanizowanych i uprzemysłowionych.

Zawody pokrewne

ZAWODY POKREWNE

Zawodami pokrewnymi do zawodu sekretarki, wymagającymi podobnych kwalifikacji są, m.in.:

pracownik biurowy,

sekretarz asystent,

pracownik administracyjny,

stenograf, archiwista zakładowy.

Szef biura to osoba o wyższym poziomie kwalifikacji niż sekretarka, natomiast np. telefonistka może mieć niższy poziom kwalifikacji.

Polecana literatura

POLECANA LITERATURA

Witek E. J. „*Technika biurowa*” Wydawnictwo EMPI2, 2008

Fuchsel H. „*Sekretariat czyli centrum informacyjne firmy*” Wydawnictwo POLTEXT, 2008

Hebda P., Madejski J., „*Zawód z pasją*” Wydawnictwo Park Sp. z o.o., Bielsko- Biała 2004

Spencer J., Pruss A, „*Profesjonalna sekretarka*” T. I i II , Wydawnictwo PWE, Warszawa, 1999

Mazur D., Mazur A, „*Jak prowadzić sekretariat używając komputera*” Wydawnictwo Madar, 1999