

## **Lekcja 6. Korespondencja w biurze. Obieg dokumentów, instrukcje kancelaryjne, zasady sporządzania i redagowania pism w pracy pracownika biurowego**

Tradycyjne dokumenty w postaci drukowanej najlepiej przechowywać w segregatorach i skoroszytach. Z reguły są one odpowiednio oznaczane, aby nawet po przekazaniu do archiwum można było łatwo je zidentyfikować. Każdy segregator powinien dotyczyć albo danego rodzaju dokumentów (np. oferty handlowe), albo poszczególnych spraw (np. dokumentacja, związana z konkretnym przetargiem). Dobrze jest stosować np. system kolorów - zielone segregatory to dokumenty sprawy mniej pilne i jednorazowe, czerwone - sprawy i dokumenty o najwyższym priorytecie itp. Pełną kontrolę nad korespondencją i dokumentami zapewni połączeni systemu kolorów z umownym podziałem działalności przedsiębiorstwa (urzędu) na pewne grupy o numerach od 0 do 10, a następnie podziałem tych grup na grupy dalszego rzędu.

PRZYKŁAD: podział przedsiębiorstwa ze względu na oznaczenia dokumentów i korespondencji

- 0 - kierownictwo
  - o 01 - korespondencja i dokumenty zarządu
    - ☐ 011 - uchwały
    - ☐ 012 - protokoły z posiedzeń
    - ☐ 013 - inne dokumenty
  - o 02 - korespondencja i dokumenty rady nadzorczej
    - ☐ 021 - uchwały
    - ☐ 022 - protokoły z posiedzeń
    - ☐ 023 - inne dokumenty
- 1 - organizacja
  - o 11 - sekretariat i administracja
  - o 12 - dział kadr i płac

- ☐ 121 - zatrudnianie pracowników
- ☐ 122 - szkolenia pracowników
- ☐ 123 - dokumenty płacowe
- o 13 - dział handlowy
- ☐ umowy handlowe
- ☐ zestawienia sprzedaży
- o 14 - produkcja
- ☐ zapotrzebowania materiałowe
- ☐ zapotrzebowania narzędziowe
- .....

Wspomnieliśmy wcześniej o elektronicznym obiegu dokumentów. W niektórych przedsiębiorstwach czy urzędach dokumenty gromadzi się i przechowuje w postaci elektronicznej. Większość dokumentów podlega skanowaniu i wprowadzeniu do odpowiedniego systemu komputerowego. Dokumenty przetworzone przekazywane są do tzw. repozytorium. Gromadzi się w nim informacje, z których mogą korzystać wszyscy pracownicy, zgodnie z posiadanymi przez siebie uprawnieniami dostępu. Taki system pozwala na zapewnienie bezpieczeństwa dokumentów i informacji, profilowanie użytkowników informacji, zarządzanie zasobami informacji i korespondencji email. W systemie takim łatwo wyszukiwać odpowiednich dokumentów czy informacji, współdzielić je z innymi użytkownikami.

Elektroniczny obieg dokumentów pozwala na przyspieszenie obiegu korespondencji i dokumentów, wyeliminowanie papierowego obiegu dokumentów pozwala na zaoszczędzenie czasu, miejsca i kosztów. Na rynku dostępnych jest wiele narzędzi, służących do zarządzania korespondencją. Narzędzia te wdraża się w zależności od zapotrzebowania. Reguły narzędzia te posiadają terminarze, pozwalają nie tylko na gromadzenie i archiwizowanie dokumentów, ale również planowanie czasu pracy, spotkań i konferencji itp.

Aby praca biura była maksymalnie efektywna, obieg korespondencji i pism musi zostać podzielony na pewne fazy. Z reguły schemat obiegu pism jest w większości przypadków podobny - dane pismo (informacja) wpływa do sekretariatu, po wstępnej weryfikacji sekretarka albo udziela odpowiedzi na pismo, albo kieruje je do osoby właściwej. Osoba ta zapoznaje się z pismem i osobiście albo znów za pośrednictwem sekretarki wysyła odpowiedź. Każda osoba czy komórka, do której trafia pismo, to tzw. punkt zatrzymań, w którym pismo jest poddawane określonym czynnościom.

Aby usprawnić proces obiegu korespondencji, należy:

- o ograniczyć liczbę tzw. punktów zatrzymań - jeśli pracownik biurowy otrzyma pismo, adresowane do dyrektora, to przekazuje to pismo bezpośrednio jemu, a nie kilku osobom po drodze,
- o ograniczyć liczbę zbędnych czynności - nie każde pismo wymaga rejestracji, nie każde wymaga archiwizacji w systemie informatycznym itp.,
- o ograniczyć czas trwania poszczególnych czynności, związanych z obsługą korespondencji, poprzez odpowiednią organizację i wyposażenie stanowiska pracy,
- o uprościć procedury biurowe.

Przypominam raz jeszcze. Należy zwrócić szczególną uwagę na koperty, w jakich odebrano kierowaną do przedsiębiorstwa (urzędu) korespondencję. Nie wolno za każdym razem po prostu ich wyrzucać. Są na nich ważne adnotacje listonosza (np. data doręczenia czy awizowania). Jeśli pracownik biurowy ma upoważnienie do otwierania korespondencji (nawet imiennie adresowanej do dyrektora), to koperta, po otwarciu i wyjęciu z niej pisma, powinna zostać dołączona do tego pisma (np. zszywaczem). Koperty mają ogromne znaczenie przede wszystkim w sekretariatach urzędów i instytucji państwowych, niemniej w przedsiębiorstwach prywatnych również nie można o ich zapominać.

Po otwarciu koperty pracownik biurowy powinien zawsze sprawdzić, czy pismo nie zostało omyłkowo zaadresowane przez nadawcę, czy pismo posiada załączniki. Po wstępnej weryfikacji pisma i nadaniu mu stopnia ważności należy takie pismo zadekretować - skierować do właściwej komórki organizacyjnej w przedsiębiorstwie

czy urzędzie. Dekretacja pisma co do zasady należy do zadań kierownika, niemniej może on do tego zobowiązać (i odpowiednio przeszkolić) pracownika biurowego.

Z kolei przed wysłaniem pisma należy zawsze sprawdzić, czy posiada ono podpis osoby upoważnionej, datę sporządzenia oraz właściwe załączniki. Rozpoczynając pracę w sekretariacie warto zapoznać się z możliwościami technicznymi wysyłki pism - cennikiem Poczty Polskiej (koszt wysłania listów uzależniony jest od gabarytów przesyłki i jej wagi), dostępem do firm kurierskich w siedzibie przedsiębiorstwa itp. Pozwoli to na sprawną wysyłkę pism, w szczególności w sytuacjach nie cierpiących zwłoki.

Wpływające do biura pisma można podzielić na wiele grup, ze względu na:

- o treść (informacje, wnioski, oferty itp.). Treść pisma ma charakter informacyjny, jeśli za jego pośrednictwem dostarcza się adresatowi informacji, dotyczących określonej sytuacji, planów i sposobów ich realizacji,
- o formę (list na papierze firmowym, formularz do wypełnienia). Pisma wychodzące z reguły mają postać albo gotowych, wypełnionych i wydrukowanych formularzy, albo korespondencji, sporządzonej na papierze firmowym (jeśli taki istnieje. Jeśli nie, warto sobie taki sporządzić na własne potrzeby.
- o obieg (pisma z zewnątrz, pisma z innych jednostek organizacyjnych, pisma wysyłane na zewnątrz),
- o termin załatwienia (pisma terminowe o wysokim stopniu ważności, pilne, zwykłe oferty czy informacje). Jeśli do sekretariatu wpływa pismo z adnotacją "Pilne", to należy dokonać wstępnej weryfikacji tego pisma w pierwszej kolejności. Nie zawsze bowiem sama adnotacja decyduje o faktycznej pilności danej sprawy. Jeśli jednak sprawa jest pilna, dane pismo powinno mieć najwyższy priorytet w realizacji i obsłudze,
- o rodzaj sprawy (oferta handlowa, protokół z posiedzenia, wnioski do urzędu). Do sekretariatu napływa ogromna ilość pism, niektóre z nich są ważne dla załatwienia sprawy, a niektóre to np. typowe oferty handlowe, reklamy, wnioski o udzielenie informacji,

o stopień tajemnicy (pisma jawne, poufne, tajne, ściśle tajne) – pracownik biurowy MUSI pamiętać o tym, że pewne informacje nie mogą, niezależnie od okoliczności, opuścić murów biura. Jeśli ma on upoważnienie do otwierania napływającej korespondencji każdego rodzaju, jako pierwszy otrzymuje dostęp do informacji, które nierzadko mają poufny charakter (np. dotyczą negocjacji handlowych, zawierają dane osobowe itp.). Dyskrecja jest jedną z najbardziej pożądanых cech w tym zawodzie i w pracy na stanowisku pracownika biurowego

o elementy, składające się na dane pismo (adres, tytuł, osnowa, załączniki).

Do tego jeszcze same pisma można podzielić na:

- informacyjne, czyli przekazujące pewien zakres informacji, pewne dane, dotyczące określonej sprawy. Tym, co wyróżnia takie pisma jest to, że z reguły nie wymagają one podjęcia działania, w tym udzielenia odpowiedzi
- pisma przekonujące – mające przekonać adresata pisma do podjęcia określonego działania. Takie pisma wymagają podjęcia decyzji, ustosunkowania się do wniosków w nich zawartych itp.
- pisma sprawozdawcze – raporty, opracowania, relacje z przebiegu wydarzeń (takim pismem w pracy biurowej jest np. sprawozdanie z konferencji, rozmowy handlowej, to może być tzw. notatka urzędowa z rozmowy z pracownikiem czy kontrahentem itp.)

Pisma w obiegu biurowym dzielą się na wewnętrzne i zewnętrzne, każde z nich z kolei może wyróżniać się pewnym stopniem pilności. Pracownik biurowy musi zwracać na to szczególną uwagę – niektóre pisma mogą być pismami zwykłymi, do załatwienia w wolnej chwili, niektóre są pilne, czyli wymagają podjęcia działań niemal natychmiast czy w możliwie najkrótszym czasie, z kolei mogą być również pisma terminowe, gdzie sprawę czy odpowiedź na takie pismo należy przygotować i wysłać w określonym terminie (np. odpowiedź na wezwanie z urzędu, wezwanie do usunięcia braków formalnych, skarga, zażalenie itp. – generalnie są to wszystkie pisma, z którymi pracownik biurowy nie może się spóźnić. Spóźnienie się z odpowiednią reakcją, np. przygotowaniem odpowiedzi na wezwanie urzędu może doprowadzić do niezafatwienia danej sprawy, np. urząd po nieskutecznym wezwaniu do uzupełnienia

braków w terminie 7 dni wydaje decyzję o umorzeniu postępowania o wydanie koncesji. Terminy w obiegu dokumentacji w biurze są bardzo ważne.

Należy również zwrócić uwagę na jedną istotną w pracy pracownika biurowego rzecz, o której już poniekąd wspomnieliśmy. Kwestię tajemnicy. Niektóre pisma mogą mieć odpowiedni stopień zabezpieczenia, co ma szczególne znaczenie np. w urzędach, ale zdarza się również w prywatnych firmach. Pisma w obiegu mogą być ściśle tajne, tajne, poufne, zastrzeżone, jawne, czy też przeznaczone do użytku wewnętrznego, np. instrukcje czy regulaminy. Oznaczenia pism znajdują się z reguły na kopertach albo w nagłówkach pism.

Przykładowe pismo możesz zobaczyć właśnie teraz.

Prowadzenie i obsługa korespondencji jest jednym z podstawowych obowiązków pracownika biurowego. Stąd też powinien ona znać zasady redagowania pism. Nierzadko bowiem dochodzi do sytuacji, w której szef wyda polecenie sporządzenia danego pisma, a nie będzie dyktował jego treści. Sekretarka, zanim poleci jej się samodzielne prowadzenie korespondencji, z pewnością zapozna się ze schematem organizacyjnym przedsiębiorstwa i specyfiką jego funkcjonowania, preferencje szefa w zakresie redagowania pism.

Redagując pisma należy przestrzegać kilku zasad. Należy zwrócić uwagę, czy pismo ma być zatytułowane czy nie, zadbać o spójne wprowadzenie w treść, przedstawić zwięźle zagadnienie, którego pismo dotyczy, uzasadnić wnioski (jeśli dotyczy). Te fragmenty nie muszą być wyróżnione w każdym piśmie. Wszystko tu zależy od charakteru pisma oraz od stopnia jego formalności.

Niezależnie od rodzaju pisma i sprawy, której dotyczy, pismo powinno być utrzymane w urzędowym stylu. Absolutnie niedopuszczalne jest stosowanie śmiesznych czcionek, nieprawidłowych skrótów, emotikonek typu :). Styl urzędowy ułatwia szybkie zrozumienie pisma i należy się nim posługiwać nawet w korespondencji z osobami, z którymi pozostaje się w towarzysko-biznesowych relacjach.

Samo pismo (jeśli jest to możliwe), powinno ograniczać się do maksymalnie jednej strony formatu A4. Większa ilość tekstu utrudnia zrozumienie intencji nadawcy, jest też

trudna do przyswojenia. Pismo powinno być zredagowane w taki sposób, aby jego treść była jasna i zrozumiała. Przedmiot sprawy powinien być precyzyjnie i jednoznacznie określony, a samo pismo powinno być kompletne.

Pracownik biurowy musi zawsze pamiętać - niezależnie od treści i zawartości, duże znaczenie ma "pierwsze wrażenie" adresata, który to pismo otrzyma. Jeszcze zanim zdąży zapoznać się z całą jego treścią, z pewnością zwróci on uwagę na to, że w piśmie są błędy gramatyczne, ortograficzne czy stylistyczne. Należy unikać stylu literackiego, sformułowań górnolotnych czy gwary.

Każde pismo powinno składać się z następujących elementów:

- o imię i nazwisko lub nazwę adresata i jego adres,
- o znak (sygnaturę) sprawy,
- o jeśli sprawa wymaga - krótkie określenie sprawy (np. tytuł: Zamówienie materiałów biurowych),
- o treść,
- o podpisy i ewentualnie pieczęcie.

Niektóre pisma zawierają tzw. rozdzielnik, umieszczany pod treścią po lewej stronie pisma. Wskazuje on, dokąd oprócz adresata trafi kopia pisma. Podobnie jeśli do pisma dołączane są załączniki, ich wykaz również powinien znaleźć się pod treścią.

Przykład pisma możesz zobaczyć poniżej.

Estetyka i sama poprawność sporządzonego pisma mają ogromne znaczenie. Doskonale znasz zasadę, w myśl której bardzo ważne jest pierwsze wrażenie. Nierzadko przygotowane pismo jest pierwszą formą kontaktu z np. potencjalnym kontrahentem, klientem czy osobą, od której decyzji zależy przyszłość danej sprawy. Pisma są niezwykle ważne w budowaniu wizerunku firmy czy instytucji. Przy sporządzaniu pism obowiązuje szereg zasad. Oczywiście w praktyce trudno przestrzegać wszystkich, same z kolei pisma nie zawsze mają charakter urzędowy czy formalny, do ich użycia wykorzystuje się elementy graficzne czy nawet szablony, np. papier firmowy.

Wymieńmy teraz przynajmniej te najważniejsze zasady przygotowywania korespondencji i sporządzania pism. Należą do nich:

- nawet w prywatnych podmiotach należy używać urzędowego stylu pism, szczególnie, jeśli jest to oferta, zaproszenie. Urzędowy styl zapewnia szybkie zrozumienie treści pisma
- pismo powinno zawierać zwięzłe i jednoznaczne sformułowania. Przygotowując pisma pisz precyzyjnie, nie stosuj rozwlekłych „poetyckich” opisów
- budując treść pisma staraj się unikać zdań wielokrotnie złożonych. Takie zdania wielokrotnie złożone, szczególnie jeśli występuje ich kilka czy kilkanaście po sobie, utrudnia zrozumienie merytorycznego sedna pisma
- używamy raczej strony biernej. Nie pisze się czegoś w stylu: „nie jest naszą winą, że nie daliście nam znać, ilu ma być uczestników konferencji, stąd braki niektórych osób w harmonogramie wystąpień”, a raczej zdania w stylu: „wobec braku precyzyjnej informacji odnośnie planowanej liczby uczestników konferencji, nie było możliwości zapewnienia, aby każda z biorących udział w konferencji osób zabrała głos”
- dobrze jest używać neutralnych, oficjalnych formuł, nakierowujących na sprawę, np. zwrotów typu „W odpowiedzi na Państwa pismo z dnia...” albo „W związku z Państwa zapytaniem ofertowym numer xx z dnia ...”
- ton oficjalny utrzymujemy również w odpowiedzi na oferty czy inne tego rodzaju pisma. Nie piszemy raczej zwrotów „Super, ta wasza oferta jest rewelacyjna, napiszcie o niej coś więcej”, ale raczej „jestem zainteresowany ofertą, proszę o szersze informacje, szczególnie w zakresie jakimś tam”.
- W pismach oficjalnych należy stosować zwroty grzecznościowe, szczególnie, jeśli nie znamy adresata pisma osobiście. Są to powszechne w użyciu zwroty typu „Zwracam się z uprzejmą prośbą o ..” czy „niniejszym proszę o udzielenie odpowiedzi na pismo z dnia takiego i takiego...”.
- W związku z tymi zwrotami grzecznościowymi w treści pisma używamy również zwrotów grzecznościowych, zwracając się bezpośrednio do osoby. Nie rozpoczynamy list od „Witam, piszę w sprawie takiej a takiej”, używa się raczej

zwrotu „Szanowni Państwo, w odpowiedzi na Państwa zapytanie z dnia takiego i takiego, w załączeniu przedstawiam ofertę firmy Omega wraz z załącznikami, których przedłożenia Państwo wymagają do rozpoznania oferty”.

- W pismach, szczególnie urzędowych, powinno się unikać zwrotów obcojęzycznych, poza tymi, które na stałe weszły do obrotu i są powszechne.

Oprócz samych zasad konstrukcji pisma nie mniej istotna jest oczywiście jego treść. Sama konstrukcja pisma ma z pewnością wpływ na jego odbiór oraz wrażenie, jakie to pismo wywoła u adresata (i związany z tym pewien ogląd na nadawcę pisma), niemniej chodzi tu przecież przede wszystkim o jego treść i zawartość. Ta treść również powinna zostać skonstruowana w oparciu o pewne zasady:

- Treść pisma jednoznacznie i precyzyjnie wskazuje przedmiot sprawy i cel pisma
- Pismo jest przejrzyste, szata graficzna, układ akapitów, czcionek itp. nie rozprasza, pozwala skupić się na merytorycznej zawartości pisma
- Pismo powinno być możliwie kompletne, tzn. zawierać wszelkie niezbędne adresatowi informacje, pozwalające na podjęcie decyzji. Pismo niekompletne doprowadza do niepotrzebnej wymiany korespondencji, opóźnień, związanych z koniecznością jego doprecyzowania i wyjaśnienia zagadnienia
- Sama treść pisma powinna być – na ile to oczywiście możliwe – sugestywna, tzn. tak skonstruowana, aby sugerowała pozytywną odpowiedź na zawarty w piśmie wniosek (jeśli pismo dotyczy żądania określonego działania, np. wyrażenia zgody, zawarcia umowy itp.)
- Absolutnie niedopuszczalne są słowa obraźliwe i groźby, nawet, jeśli pismo dotyczy spory czy sytuacji konfliktowej. Można natomiast grzecznie, aczkolwiek stanowczo podkreślić działania, jakie zostaną podjęte po odmowie adresata podjęcia konkretnego działania. Pisząc np. wezwanie do zapłaty można napisać, że w razie bezskuteczności niniejszego wezwania podjęte zostaną środki prawne, w tym złożone zostanie powództwo do sądu, co dla adresata pisma będzie wiązać się z dodatkowymi kosztami

- Musimy zwracać uwagę, do kogo kierujemy pismo i dobierać odpowiednie słownictwo. Nie może ono być zbyt techniczne, zbyt prawnicze czy w ogóle zbyt branżowe, im mniej fachowych terminów, tym lepiej, na ile się da oczywiście.
- Odpowiednia interpunkcja jest rzeczą, której raczej nie trzeba omawiać – źle postawiony przecinek potrafi całkowicie zmienić sens zdania czy wypowiedzi.
- W jednym piśmie porusza się raczej jedną kwestię, np. kwestię konkretnej umowy, konkretnego spotkania itp. Należy unikać mieszania spraw, zapytań, odpowiedzi – najlepiej przygotować w tym celu odrębne i zwarte pisma.

Pierwszą korespondencją czy w ogóle jakimiś pismami, z jakimi spotkasz się w pracy pracownika biurowego, są dokumenty związane z Twoim zatrudnieniem. Nie wnikając teraz szczegółowo w aspekty prawa pracy omówmy chociaż pokrótce te dokumenty, jakie będziesz podpisywać czy sporządzać na etapie zatrudnienia.

Pracodawca w związku z Twoim zatrudnieniem będzie miał wobec Ciebie pewne obowiązki, w tym związane z dokumentacją kadrową. Pierwszym dokumentem, jaki podpiszesz, będzie umowa o pracę, niemniej wcześniej może pojawić się jeszcze jeden dokument – kwestionariusz dla osoby ubiegającej się o zatrudnienie. W tym kwestionariuszu wskazujesz swoje podstawowe dane – datę urodzenia, dane do korespondencji, informacje o wykształceniu czy przebiegu dotychczasowej pracy. Potem pojawia się umowa o pracę, a po niej oświadczenie o zapoznaniu się z regulaminem pracy, oświadczenia związane z danymi osobowymi, ochroną przed dyskryminacją, informacja o warunkach zatrudnienia itp. To są typowe dokumenty, jakie spotkasz niezależnie od zajmowanego stanowiska. Tyle, że te dokumenty przygotowuje pracodawca, a ty co najwyżej zapoznajesz się z nimi i podpisujesz stosowne oświadczenie. Cała dokumentacja, jaka pojawia się w trakcie trwania twojego zatrudnienia, jest gromadzona w twojej dokumentacji pracowniczej, czyli głównie w aktach osobowych, ewidencji czasu pracy i ewidencji wynagrodzeń.

Umowa o pracę, w sumie najważniejszy dla Ciebie z punktu widzenia praktyki dokument, wskazuje rodzaj umowy (np. umowa na okres próbny, czas określony, nieokreślony czy czas zastępstwa), wymiar etatu, stanowisko pracy, wynagrodzenie, miejsce pracy i ewentualnie może wskazywać dzień rozpoczęcia pracy. Nie martw się,

jeśli umowa wydaje Ci się zbyt ogólna czy też szef obiecał premię, a w umowie jest jedynie wynagrodzenie zasadnicze. Pewne kwestie reguluje się poza umową, np. dodatkowe składniki wynagrodzenia typu prowizje, premie itp., mogą być określone w regulaminach wynagradzania, z kolei niektóre składniki wynagrodzenia, jak np. dodatek za pracę w porze nocnej, dodatek za nadgodziny, ekwiwalent za urlop w związku z rozwiązaniem umowy należą Ci się z mocy przepisów prawa pracy i nie trzeba ich w umowie regulować.

Zakres czynności, jaki otrzymasz do zapoznania się omawialiśmy już wcześniej. W trakcie twojego zatrudnienia pojawić się może szereg dokumentów – aneksy do umowy, wnioski, oświadczenia itp. Z kolei po zakończeniu umowy o pracę otrzymasz od pracodawcy świadectwo pracy – bardzo ważny dokument, potwierdzający Twoje zatrudnienie. W przyszłości będzie Ci on potrzebny, choćby przy podjęciu zatrudnienia w innej jednostce

W pracy biurowej spotkasz również różnego rodzaju korespondencję handlową. Ta korespondencja handlowa to różnego rodzaju dokumenty, związane z dokonywanymi przez jednostkę transakcjami handlowymi. Są to różnego rodzaju oferty, zaproszenia do zawarcia umowy, faktury, wezwania do zapłaty itp. Tego typu dokumentów jest cała masa. W praktyce cała wymiana takiej korespondencji handlowej rozpoczyna się od nawiązania transakcji, czyli np. wysłania listu z zaproszeniem do zawarcia umowy. Pismo to kieruje dostawca produktów czy usług – przedstawia w nim informację o prowadzonej działalności, oferowanych produktach czy usługach, czasem również ich cenach. Taka informacja może być kierowana również w odpowiedzi na zapytanie ofertowe. Może to być zaproszenie do wzięcia udziału w przetargu.

Innym pismem w korespondencji handlowej stanowi oferta. To odpowiedź na zapytanie ofertowe lub niezależne pismo, które można wysłać do potencjalnych odbiorców. Nierzadko do takiej oferty załączone są np. próbki produktów czy materiałów. Taka pełna oferta zawiera nazwę oraz charakterystykę produktu lub usługi, informacje o cenie, warunki i termin płatności, dostawy czy odbioru, dane o liczbie i częstotliwości dostaw, termin ważności oferty, ewentualnie również termin składania zamówień.

Nierzadko w obrocie handlowym spotyka się również listy intencyjne. Jest to pismo, sporządzane w sytuacji np. inwestycji o dużych wartościach (np. umowy na budowę obiektów handlowych czy produkcyjnych) lub też gdy transakcja jest uzależniona od pewnych czynników takich, jak uzyskanie zezwolenia, koncesji, kredytu itp.

Oprócz tych wymienionych korespondencja handlowa to szereg różnego rodzaju pism – upoważnień, zaproszeń do negocjacji, do składania ofert, reklamacji itp. Nie ma urzędowych wzorów tych dokumentów, tworzy się je każdorazowo (w oparciu o pewien szablon) w odniesieniu do danej sytuacji. Oczywiście przy tworzeniu tych pism obowiązują te zasady ogólne, które omówiliśmy już wcześniej.

Duże znaczenie w pracy pracownika biurowego mogą mieć tzw. pisma sprawozdawcze. To są dokumenty różnego rodzaju – protokoły z zebrań i posiedzeń, raporty, notatki urzędowe itp. Jednym z najpopularniejszych tego typu pism w biurze jest protokół. To w praktyce nic innego, jak dokument, w którym rejestruje się przebieg zdarzenia. Sporządza się go w czasie trwania tego zdarzenia (np. protokół z wyborów rad pracowniczych, protokół z posiedzenia zarządu, protokół z negocjacji handlowych), czy bezpośrednio po zdarzeniu (protokół z zebrania, wypadku przy pracy, przeprowadzonej kontroli itp.). Protokół jest oficjalnym pismem, zatytułowanym, wskazuje się w nim, czego dotyczy, datę sporządzenia, uczestników zdarzenia, czas trwania zdarzenia. Protokół może mieć też kilka form – może być protokołem pełnym (czy jak to się inaczej nazywa dosłownym), protokołem streszczeniem czy protokołem uproszczonym.

Pokażmy teraz kilka przykładów protokołów. Pierwszy z najpopularniejszych tego typu dokumentów to protokół zebrania.

Zebranie, które miało miejsce, jeśli jest zebraniem formalnym, a nie np. nieformalną naradą pracowników danej komórki organizacyjnej, z reguły dokumentowane jest odpowiednim protokołem. Taki protokół musi być opatrzony datą sporządzenia, określa się w nim, kogo dotyczy zebranie, wskazuje miejsce zebrania oraz jego datę. W protokole muszą zostać wskazane osoby, które wzięły udział w zebraniu – wpisuje się po prostu ich imię i nazwisko, a w przypadku większej ilości osób do protokołu robi się załącznik ze wskazaniem tych osób. Co bardzo ważne, w protokole należy wskazać, jakie osoby były nieobecne na zebraniu, choć planowano, że wezmą one udział.

Sporządzający protokół z zebrania pracownik biurowy działa w charakterze protokolanta, a więc jego imię i nazwisko również w protokole powinno się znaleźć.

Protokół zebrania wskazuje cel i porządek zebrania. Jeśli dane zebranie zwołano w określonym celu, np. w celu wyboru rady pracowniczej, to ten cel należy w protokole wskazać. Zebrania, które odbywają się cyklicznie, np. zebrania oddziałowe, które odbywają się raz w miesiącu, poprzedzone są z reguły opracowaniem planu zebrania.

Zebranie z reguły odbywa się według ustalonego porządku. W praktyce zebranie rozpoczyna się otwarciem i ewentualnie wyborem przewodniczącego, po którym następuje przyjęcie protokołu z poprzedniego zebrania, sprawozdania z wykonania decyzji, podjętych na poprzednim zebraniu, wypowiedzi osób zainteresowanych, dyskusji, złożenia wniosków, zamknięcia obrad. To wszystko podlega zanotowaniu w protokole. Nie ma tu jakiś urzędowych formuł, natomiast należy pilnować aby protokół zebrania możliwie najwierniej odzwierciedlał jego przebieg. Po zakończeniu zebrania w protokole należy zaznaczyć – tuż pod punktem, dotyczącym zamknięcia obrad, że na tym protokół zakończono. Protokół powinno się odczytać po zebraniu, aby jego uczestnicy mogli do protokołu wnieść ewentualne uwagi.

Zatrzymaj teraz na chwilę odtwarzanie nagrania i zapoznaj się z protokołem zebrania – to oczywiście tylko przykład, w praktyce może on wyglądać nieco inaczej, natomiast sama jego konstrukcja będzie analogiczna.

Same zebrania mogą być różnego rodzaju. Zebranie jest bezpośrednią formą wymiany informacji między większą liczbą osób, a organizuje się je w różnych celach. Do takich najczęściej spotykanych celów zebrać należą:

- Przekazanie zadań do wykonania, rozdysponowanie zaleceń
- Omówienie danego zagadnienia czy problemu oraz wspólne poszukiwanie rozwiązania
- Podejmowanie decyzji, uchwał itp.
- Szkolenia pracowników i ich integracja
- Informowanie pracowników i osób zainteresowanych o zmianach organizacyjnych, zarządzeniach porządkowych, decyzjach kierownictwa

W pracy pracownika biurowego zebranie nie sprowadza się jedynie do konieczności protokołowania, ale nierzadko również do zorganizowania całego przedsięwzięcia. Należy tu od razu mieć na względzie, że im większe zebranie, tzn. im większa liczba jego uczestników, tym trudniejsze jego przeprowadzenie. W przypadku większej liczby uczestników zgromadzenia sporo większa jest szansa, że część z nich nie dojedzie, część się spóźni.

Pomijamy tu kwestie techniczne organizowania zebrań, urządzenia Sali konferencyjnej itp. Z reguły pracownik biurowy nie ma na to większego wpływu, natomiast musi zadbać o odpowiednie wyposażenie np. w projektory i inny sprzęt, jeśli jest niezbędny do prawidłowego przeprowadzenia zebrania. Samo zebranie poprzedza sprawdzenie obecności jego uczestników. Taką listę sporządza się albo alfabetycznie albo wedle ważności stanowisk w zakładzie. Samo zebranie może być zebraniem o charakterze wewnętrznym, np. szkolenie czy integracja pracowników, jak i zewnętrznym, gdzie zaprasza się również osoby spoza jednostki, np. kontrahentów.

Odpowiednie przygotowanie zebrania wymaga wykonania wielu czynności – określenia miejsca, celu i terminu spotkania, wyboru osoby mającej prowadzić zebranie (prelegenta czy przewodniczącego zebrania), ustalenia liczby uczestników i przygotowania zaproszeń dla nich, ustalenia tematu spotkania, określenia porządku obrad, przygotowania materiałów w formie prezentacji, broszur, prospektów informacyjnych, zamówienie posiłków, jeśli zebranie ma potrwać dłużej, rezerwacji noclegów, jeśli na zebranie zaproszono osoby z daleka, a konieczne jest zapewnienie im noclegu, przygotowania sali i zapewnienia obsługi zebrania.

Pracownik biurowy musi umieć zorganizować takie zebranie. Te wymienione czynności musi podejmować w określonej kolejności – trudno rezerwować i przygotować salę na zebranie, jeśli nie jest znana liczba uczestników tego zebrania, a więc ustalenie liczby uczestników odbywa się przed rezerwacją i przygotowaniem sali. Podobnie jeśli w czasie zebrania ma być podejmowana dyskusja na określony temat, należy wcześniej ustalić, jaki to temat, przygotować odpowiednie materiały drukowane czy prezentacje.

Aby zawiadomić uczestników o zebraniu, wysyła im się stosowne zaproszenia. Takie zaproszenia wysyła się w wersji papierowej lub elektronicznej, o samym zebraniu

można powiadomić zainteresowanych również telefonicznie. Samo zaproszenie powinno być wysłane z odpowiednim wyprzedzeniem. Jeśli zebranie ma być zebranie kilkudniowym, zaproszenie należy wysłać z wyprzedzeniem minimum 2 tygodni. Dobrze jest do samego zaproszenia załączyć materiały w formie broszury na temat przedmiotu zebrania.

Zawiadomienie nie wymaga stawiennictwa na zebraniu, ono informuje jedynie, że zebranie się odbędzie. Zaproszenie natomiast jest poniekąd wezwaniem do stawiennictwa na zebraniu.

Sama forma zebrania może się znacząco od siebie różnić. W pracy biurowej wyróżnia się kilka rodzajów zebrań. Omówmy teraz te najpopularniejsze z nich:

- Odprawa – krótkie zebranie kilkunastominutowe, o charakterze wewnętrznym, z reguły dotyczące wydawania poleceń i instrukcji odnośnie zadań do realizacji w najbliższym czasie. Pracownicy biurowi często w tego typu zebraniach biorą udział, są one formą wydania poleceń służbowych, organizacji pracy w najbliższym czasie
- Narada – zebranie wewnętrzne pracowników danej komórki czy jednostki, prowadzone z reguły przez szefa czy bezpośredniego przełożonego pracowników
- Posiedzenie – zebranie wewnętrzne, ale dłuższe niż odprawa czy narada, odpowiednio sformalizowane, protokołowane. Przykładem takiego posiedzenia jest posiedzenie zarządu czy rady nadzorczej, protokołowane przez asystentkę czy asystenta zarządu
- Seminarium albo konferencja – forma szkolenia czy zebrania przedstawicieli określonych dziedzin. Z reguły trwa cały dzień lub nawet kilka dni, wymaga uprzedniego przygotowania planu zebrania, rozesłania zaproszeń i zawiadomień. Są to zebrania kosztowe, doniosłe, ale mogące przysporzyć jednostce korzyści, w tym w obszarach reklamy i marketingu
- Kongres czy zjazd – duże zebrania, trwające kilka dni, składające się z paneli tematycznych, wymagające szczegółowego zaplanowania i skomplikowanej obsługi, wynajęcia odpowiedniej sali, zapewnienia cateringu itd.

Podobnie do protokołu zebrania wygląda protokół z przeprowadzonej kontroli. Opracowuje się go z reguły w celu stwierdzenia stanu faktycznego, mającego miejsce w czasie kontroli. Taki protokół uwzględnia takie elementy, jak określenie rodzaju protokołu, miejsce i datę jego sporządzenia, przedmiot lub cel kontroli, imię i nazwisko osoby dokonującej kontroli oraz jej stanowisko, dane kontrolowanego, stwierdzone fakty, w tym nieprawidłowości. W protokole kontroli powinny znaleźć się zalecenia pokontrolne, wskazuje sposób i termin usunięcia ewentualnych nieprawidłowości. Ważne są również podpisy osób, które brały udział w kontroli.

Takie protokoły z kontroli sporządza się z reguły na pewnych szablonach, dostosowanych do rodzaju działalności jednostki, zakresu kontroli itp.

Inne pisma sprawozdawcze to np. protokół zdawczo-odbiorczy, z którym możesz spotkać się, jeśli pracodawca np. powierzy Ci służbowy telefon czy nawet służbowy samochód. W takim protokole określa się co do tożsamości, jaka rzecz ruchoma została powierzona, komu została powierzona w jakim stanie itp. To bardzo ważne, bowiem jako pracownik ponosisz ewentualną odpowiedzialność materialną za mienie pracodawcy, które na skutek twojego działania zostało uszkodzone i pracodawca poniósł tym samym stratę.

Wzór takiego protokołu możesz zobaczyć teraz – zatrzymaj na chwilę odtwarzanie nagrania i zapoznaj się z nim.

Podobnym w formie do protokołu dokumentem biurowym jest sprawozdanie. Jest to ustna lub pisemna relacja z danego zdarzenia, które nastąpiły w pewnym, określonym przedziale czasowym. W takim sprawozdaniu przedstawia się z reguły chronologiczny ciąg wydarzeń. Sprawozdanie zawiera nazwę podmiotu albo imię i nazwisko osoby, która je sporządza, określenie, z jakiego rodzaju zdarzenia sprawozdanie jest sporządzane, informację, jakiego okresu dotyczy. W takim sprawozdaniu pracownik – jeśli je sporządza, wskazuje opis przebiegu zdarzenia, wnioski i uwagi. Sprawozdanie kończy się podpisem osoby, która je sporządziła.

W praktyce biurowej może czasem sprawić trudności rozróżnienie, czym się różni protokół od sprawozdania. Pokażmy najważniejsze różnice w postaci tabeli.

| Protokół   | Sprawozdanie  |
|--|---|
| 1. Rejestruje się w nim określone fakty czy zdarzenia, które miały miejsce | 1. Relacjonuje przebieg zdarzenia   |
| 2. Sporządza się go w czasie zdarzenia albo bezpośrednio po zdarzeniu      | 2. Sporządza się go po zakończeniu pewnego okresu, w którym mogło wystąpić więcej niż jedno zdarzenie |
| 3. Dotyczy krótkiego okresu czasu  | 3. Dotyczy z reguły dłuższego okresu czasu, ograniczonego pewnymi ramami czasowymi                    |
| 4. Z reguły podpisują go dwie osoby – sporządzający i np. przewodniczący   | 4. Podpisuje go jedynie osoba sporządzająca   |
| 5. Musi być opracowany w formie ściśle określonej                          | 5. Forma swobodna, nie ma sztywnych reguł   |
| 6. Wypowiedzi przedstawiające suche fakty, bez ocen i opinii               | 6. Może zawierać subiektywne opinie, uwagi, spostrzeżenia   |

Zatrzymaj na chwilę odtwarzanie nagrania i zobacz, jak może wyglądać przykładowe sprawozdanie, sporządzane przez pracownika biurowego.

Taką swoistą formą sprawozdań są raporty, z którymi również w pracy pracownika biurowego możesz się spotkać. O tabelkach w excelu, wypełnianych przez pracowników w korporacjach krążą już legendy, niemniej raporty to z punktu widzenia pracy biurowej czy zarządzania dokumenty istotne. Raport to nic innego niż pisemne czy graficzne przedstawienie określonego stanu faktycznego, pewnych wyników czy ustaleń. Raporty nierzadko zastępują sprawozdania, są bowiem z reguły bardziej opisowe, zwarte, a przedstawione w postaci graficznej stosunkowo szybko trafiają do odbiorcy i pozwalają na zajęcie określonego stanowiska.

Raporty mogą mieć formę opisową, graficzną, tabelaryczno – statystyczną czy opisowo-tabelaryczną. Jak wygląda przykładowy raport, możesz zobaczyć na obrazku.

Kolejnym typem dokumentu, z jakim możesz się spotkać w pracy na stanowisku biurowym jest tzw. notatka urzędowa. Notatka urzędowa to dokument, którym dokumentuje się zaistniałą sytuację czy jakieś bieżące ustalenia. Najczęściej z notatek urzędowych korzysta się w przypadku dokumentowania rozmowy telefonicznej czy spotkania. Do tego służą z reguły gotowe wzory czy szablony notatek. Wzór takiej notatki urzędowej możesz właśnie zobaczyć. Zatrzymaj na chwilę odtwarzanie nagrania i zapoznaj się z tym wzorem. Tego typu dokumenty tworzysz samodzielnie, po sporządzeniu takiej notatki załączasz ją do akt sprawy, przedkładasz przełożonemu czy szefowi.

Czas teraz na omówienie zasad prowadzenia rozmów telefonicznych w pracy biurowej. Przejdźmy do kolejnej lekcji.