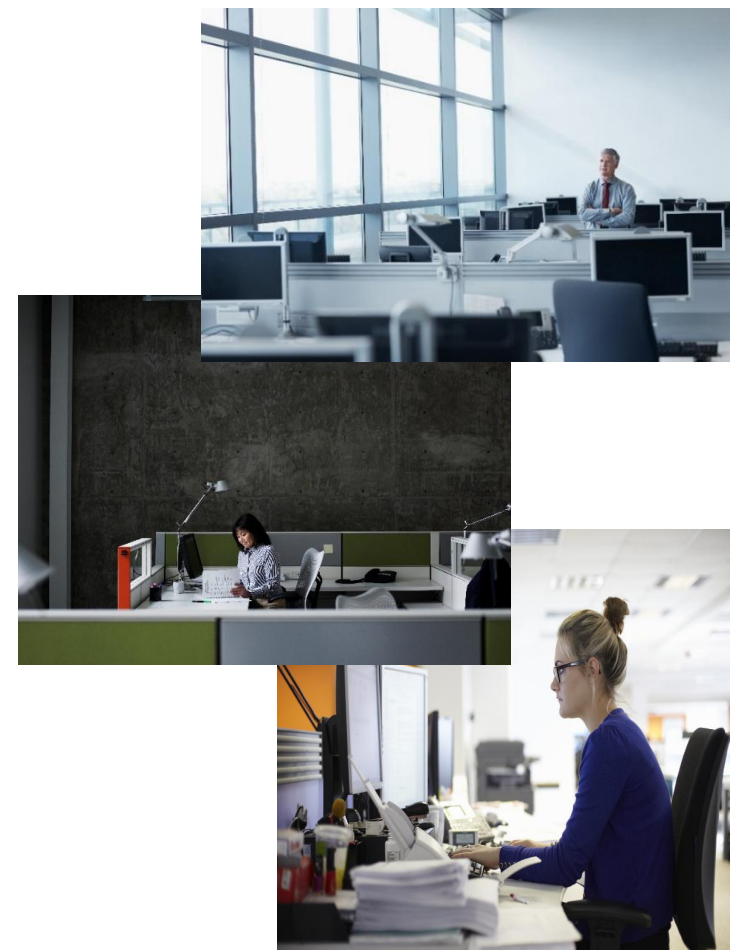


Szkolenie online

PRACOWNIK BIUROWY – ORGANIZACJA PRACY BIUROWEJ

PODSUMOWANIE



CZEGO SIĘ NAUCZYSZ?

- Planowania i organizowania pracy biurowej oraz efektywnego gospodarowania czasem pracy.
- Profesjonalnej obsługi interesantów z uwzględnieniem zasad etykiety i kultury pracy w środowisku biurowym.
- Prowadzenia dokumentacji biurowej, w tym klasyfikacji dokumentów oraz zasad ich obiegu.
- Sporządzania pism i dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami redakcyjnymi i formalnymi.
- Skutecznej komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy, obejmującej komunikację werbalną i niewerbalną.
- Prowadzić rozmowy telefoniczne oraz korespondencję mailową w sposób profesjonalny i zgodny z etykietą zawodową.
- Stosowania dobrych praktyk sprzyjających zwiększeniu efektywności i jakości pracy biurowej.

Pracownicy biurowi (administracyjni) odgrywają kluczową rolę w organizacji. Dbają o prawidłowy obieg informacji i dokumentów, wspierając codzienne funkcjonowanie firmy. Można ich porównać do łączników, którzy zapewniają sprawną komunikację pomiędzy poszczególnymi działami przedsiębiorstwa, a także pomiędzy firmą a jej klientami.

Pracownik biurowy znajduje zatrudnienie praktycznie w każdej jednostce począwszy od małej firmy, urzędu po duże korporacje. Obowiązki pracownika biurowego zależą od charakteru urzędu/ firmy/korporacji, jego wielkości oraz modelu zarządzania.



PRACOWNIK BIUROWY – KOD ZAWODU

Dla pracownika administracyjno-biurowego najczęściej stosuje się kody z grupy:

41 - Sekretarki, operatorzy urządzeń biurowych i pokrewni, a konkretny kod zależy od specjalizacji.

41 - Sekretarki, operatorzy urządzeń biurowych i pokrewni.

411 Pracownicy obsługi biurowej.
4110 Pracownicy obsługi biurowej.
411001 Pracownik kancelarii tajnej
411002 Pracownik do spraw ewidencji ludności.
411003 Pracownik biurowy.
411004 Technik prac biurowych.
411090 Pozostali pracownicy obsługi biurowej.

412 Sekretarki (ogólne).

4120 Sekretarki (ogólne).
412001 Sekretarka.

413 Operatorzy urządzeń biurowych.

4131 Operatorzy edytorów tekstu.
413102 Operator aplikacji komputerowych.
413103 Operator edytorów tekstu.
413190 Pozostali operatorzy edytorów tekstu.

4132 Operatorzy wprowadzania danych.

413201 Operator wprowadzania danych.

Opracowanie własne na podstawie źródła: <https://klasyfikacje.gofin.pl>

ZADANIA ZAWODOWE NA STANOWISKU PRACOWNIKA BIUROWEGO

- ❖ wykonywanie doraźnych poleceń przełożonych, dotyczących pracy;
- ❖ obsługiwanie korespondencji firmowej lub urzędowej;
- ❖ planowanie i organizacja spotkań, konferencji, szkoleń, prowadzenie kalendarza spotkań biznesowych itp.;
- ❖ przyjmowanie i obsługa interesantów;
- ❖ udzielanie informacji interesantom (w tym: telefonicznie, emailowo);
- ❖ przygotowywanie sprawozdań, raportów, prezentacji;
- ❖ sprawowanie nadzoru nad dokumentacją firmową lub urzędową;
- ❖ obsługiwanie urządzeń biurowych (szeroko pojmowanych);
- ❖ przyjmowanie i zarządzanie zamówieniami klientów;
- ❖ porządkowanie oraz archiwizowanie dokumentacji firmowej lub urzędowej;
- ❖ uczestniczenie w szkoleniach wewnętrznych organizowanych w firmie/ urzędzie/korporacji oraz zewnętrznych m.in. z zakresu: metod tworzenia oficjalnej korespondencji, zasad etykiety i protokołu dyplomatycznego, techniki rozmów telefonicznych itp.;
- ❖ organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami etyki zawodowej, bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska i wymaganiami ergonomii.

ETYKA ZAWODOWA W PRACY PRACOWNIKA BIUROWEGO

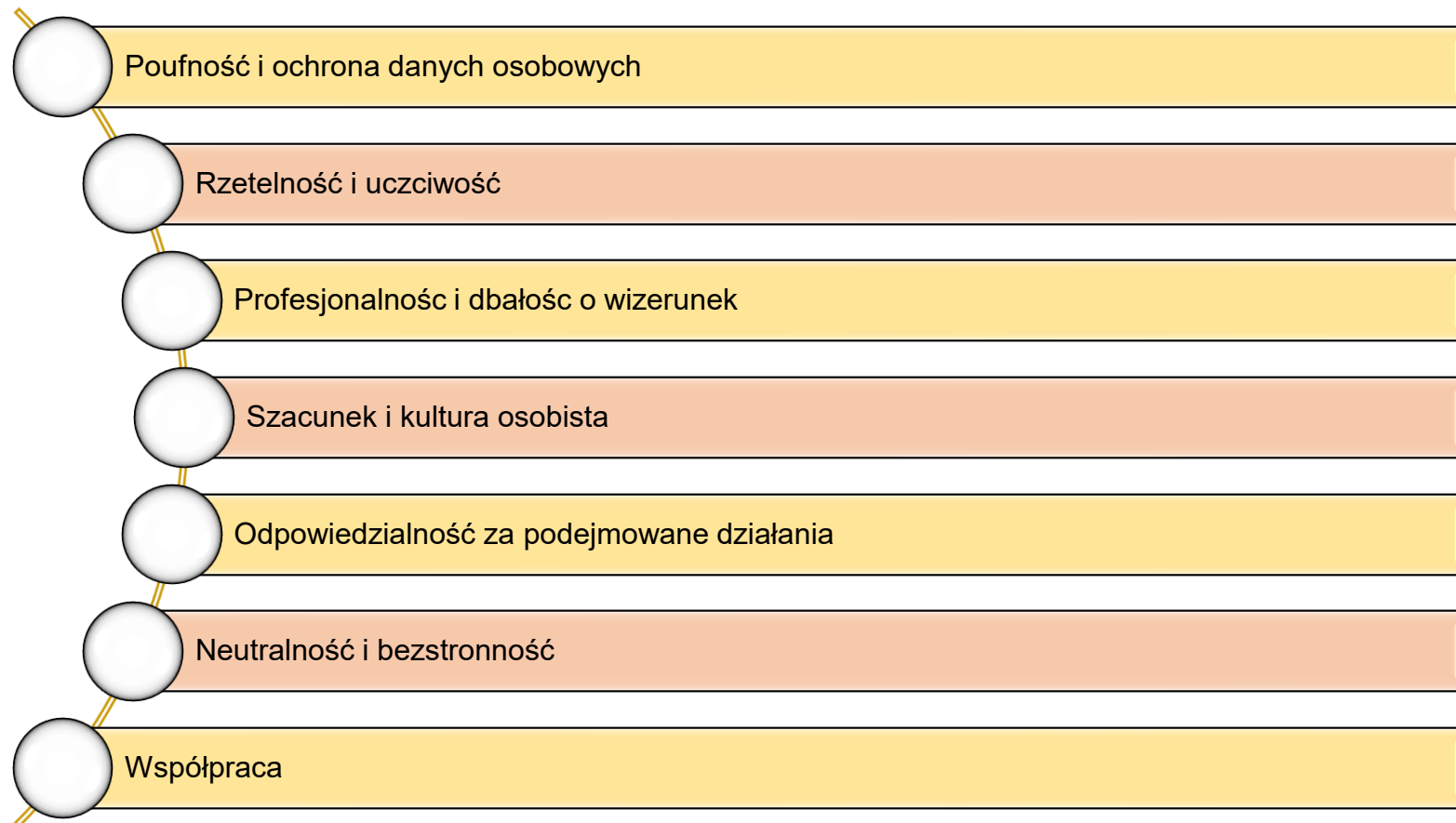
Etyka zawodowa

to zbiór zasad i norm, które kierują zachowaniem pracowników w miejscu pracy. Współczesny rynek pracy wymaga od nas nie tylko umiejętności technicznych, ale także zdolności do podejmowania decyzji zgodnych z wartościami etycznymi.

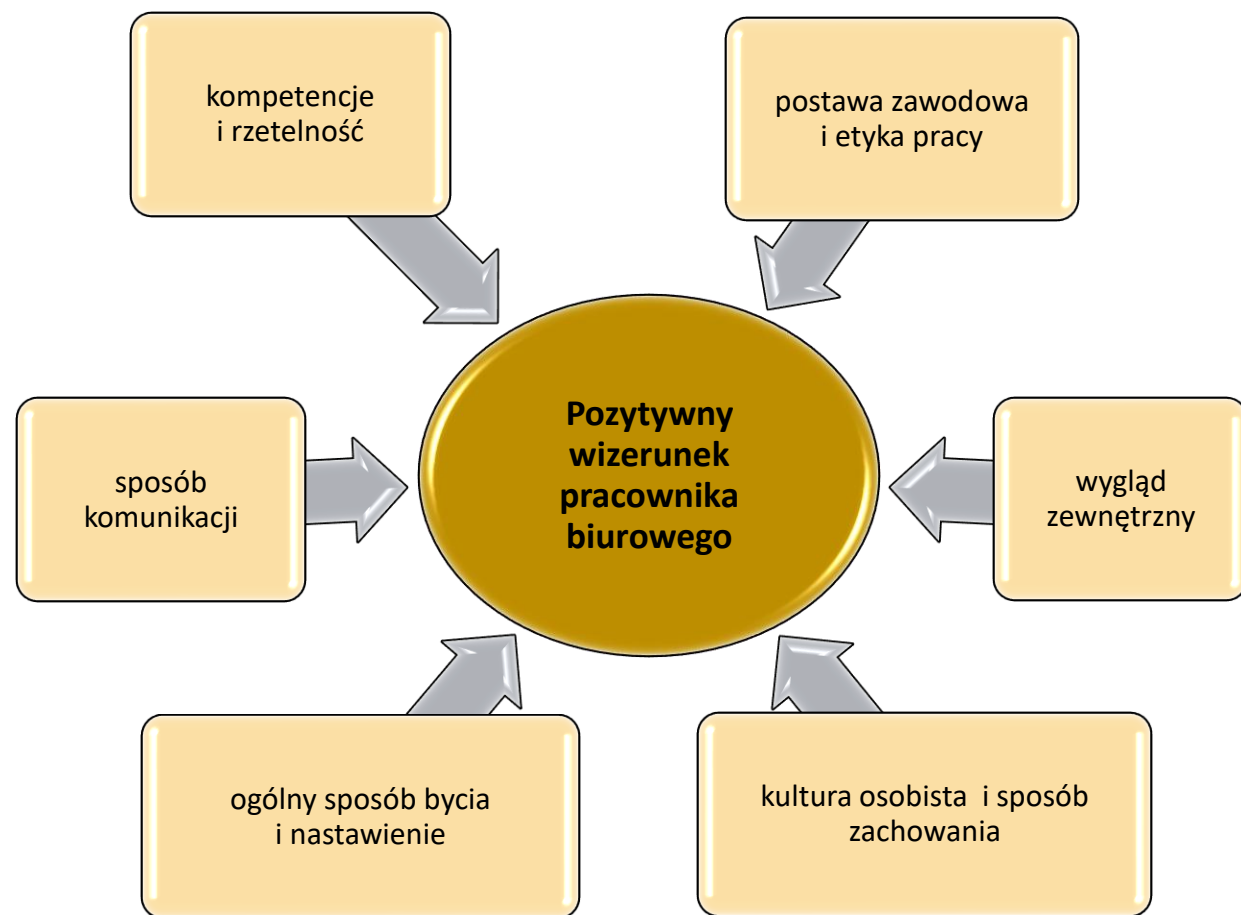
Znaczenie etyki w miejscu pracy

Przestrzeganie zasad etyki zawodowej ma kluczowe znaczenie dla funkcjonowania każdej organizacji. Po pierwsze, etyka wpływa na kulturę organizacyjną – firmy, które promują etyczne zachowania, tworzą środowisko, w którym pracownicy czują się bezpiecznie i są bardziej zaangażowani. Taka kultura sprzyja innowacyjności i efektywności, ponieważ pracownicy są bardziej skłonni do dzielenia się pomysłami i podejmowania ryzyka.

Zasady etyczne pracownika biurowego



Budowanie pozytywnego wizerunku pracownika biurowego



Pozytywny wizerunek pracownika biurowego

opiera się na profesjonalizmie, etycznym postępowaniu, dobrej organizacji pracy, skutecznej komunikacji oraz umiejętności budowania relacji.

Wszystkie te elementy razem tworzą obraz osoby kompetentnej, godnej zaufania i reprezentującej firmę na wysokim poziomie.

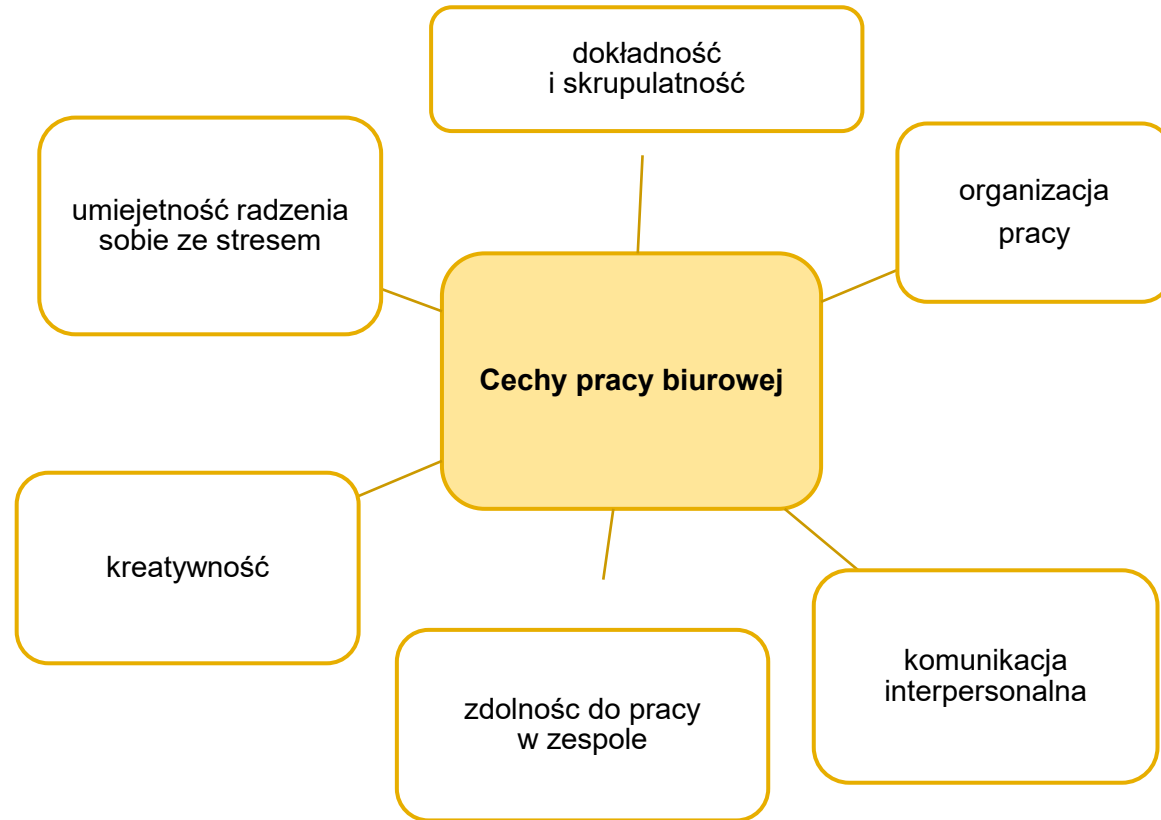


WYGLĄD ZEWNĘTRZNY PRACOWNIKA BIUROWEGO

Wygląd zewnętrzny pracownika jest kluczowy dla wizerunku firmy, ponieważ jest on pierwszą osobą, z którą mają kontakt odwiedzający.

Pierwsze wrażenie ma ogromne znaczenie i jest trudne do zmiany, dlatego tak istotna jest dbałość o takie kwestie, jak: ubiór, kolory, makijaż, biżuteria, fryzura.

Cechy pracy biurowej



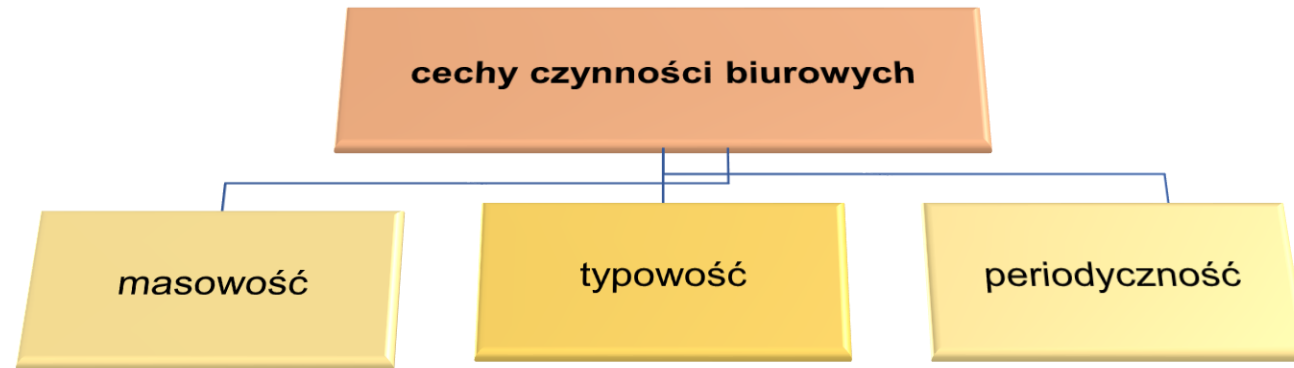
Praca biurowa ma kilka charakterystycznych cech, które wyróżniają ją spośród innych rodzajów pracy.

W literaturze przedmiotu możemy spotkać się z różnymi klasyfikacjami najważniejszych cech pracy biurowej.

PODSTAWOWE ZADANIA PRACY BIUROWEJ

Główne obszary	Zadania
Organizacja i zarządzanie biurem	✓ Utrzymanie porządku w biurze i dbanie o jego sprawne działanie. ✓ Zarządzanie kalendarzem, harmonogramem spotkań. ✓ Planowanie i organizacja podróży służbowych.
Obsługa korespondencji dokumentacji	✓ Prowadzenie i nadzór nad obiegiem dokumentów (tradycyjnych i elektronicznych). ✓ Przygotowywanie pism, raportów, zestawień, umów. ✓ Archiwizacja dokumentów i prowadzenie rejestrów. ✓ Wystawianie i księgowanie faktur.
Komunikacja i obsługa klienta	✓ Obsługa centrali telefonicznej i przekierowywanie połączeń. ✓ Kontakt z klientami, kontrahentami i partnerami biznesowymi. ✓ Udzielanie informacji i wysyłanie ofert.
Zaopatrzenie i logistyka	✓ Zamawianie materiałów biurowych i sprzętu. ✓ Zarządzanie zapasami.
Wsparcie dla innych działów	✓ Przygotowywanie materiałów na spotkania i konferencje. ✓ Wsparcie zespołu w bieżących zadaniach.

CECHY CZYNNOŚCI BIUROWEJ



Opracowanie własne na podstawie źródła: Ziółkowska i Gronkiewicz, 2014.

- **Masowość** - występuje w każdej jednostce organizacyjnej na stanowisku pracy.
- **Typowość** - obejmującą standardowe zadania (pisanie, przyjmowanie, rejestrowanie i wysyłanie pism), dla których można ustalić jednolite metody i procedury, niezależnie od rodzaju jednostki organizacyjnej.
- **Periodyczność** - związana jest z regularnym przygotowywaniem tych samych lub podobnych materiałów w podobnych sprawach.

Zarządzanie czasem pracy biurowej

✚ Znaczenie zarządzania czasem

Skuteczne gospodarowanie czasem pozwala na lepsze wykorzystanie zasobów, ograniczenie chaosu organizacyjnego oraz zwiększenie produktywności. Ułatwia także zachowanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz zmniejsza ryzyko przeciążenia obowiązkami.

✚ Planowanie pracy

Podstawą zarządzania czasem jest planowanie zadań, zarówno tych krótko -, jak i długoterminowe. W pracy biurowej często stosuje się listy zadań (to-do list), harmonogramy, kalendarze oraz planowanie tygodniowe i dzienne. Ważne jest ustalanie priorytetów oraz realistyczne określanie czasu potrzebnego na wykonanie poszczególnych czynności.

✚ Eliminowanie „pożeraczy czasu”

W pracy biurowej do najczęstszych czynników zakłócających należą: nadmiar spotkań, częste przerwy, nieplanowane rozmowy, media społecznościowe czy brak jasno określonych celów. Ich ograniczenie znacząco poprawia efektywność pracy.

✚ Wykorzystanie nowoczesnych narzędzi pracy

Nowoczesne technologie wspierają zarządzanie czasem, m.in. poprzez kalendarze elektroniczne, aplikacje do planowania zadań, systemy



ORGANIZACJA STANOWISKA PRACY BIUROWEJ

Organizacja stanowiska pracy biurowej to kluczowy element efektywnej, bezpiecznej i komfortowej pracy w biurze. Obejmuje zarówno **ergonomię**, **porządek**, jak i **organizację zadań**.



Ergonomia stanowiska pracy

Celem ergonomii jest dostosowanie stanowiska do pracownika, aby ograniczyć zmęczenie i problemy zdrowotne.

- **Biurko** – odpowiednia wysokość, wystarczająca przestrzeń na nogi
- **Krzeseł** – regulowana wysokość, oparcie podpierające kręgosłup, podłokietniki
- **Monitor** – górna krawędź na wysokości oczu, odległość ok. 50–70 cm
- **Klawiatura i mysz** – na wysokości łokci, nadgarstki w neutralnej pozycji
- **Oświetlenie** – światło naturalne + oświetlenie punktowe, bez odbłasków



Organizacja przestrzeni roboczej

Dobrze zorganizowane biurko wpływa na szybkość i jakość pracy. Należy pamiętać, żeby, w tym:

- tylko niezbędne przedmioty na blacie,
- dokumenty posegregowane (teczki, segregatory, szuflady),
- najczęściej używane rzeczy w zasięgu ręki,
- oznaczenia i etykiety ułatwiające odnajdywanie dokumentów.

Bezpieczeństwo i BHP

Stanowisko biurowe musi spełniać wymogi bezpieczeństwa, w tym:

- stabilne meble i sprawny sprzęt,
- prawidłowe ułożenie kabli,
- wentylacja i odpowiednia temperatura,
- przestrzeganie zasad pracy przy komputerze (przerwy, ćwiczenia oczu).

RODZAJE DOKUMENTÓW BIUROWYCH

Dokument biurowy to każde pismo, notatka, protokół, sprawozdanie, zestawienie liczbowe sporządzone w toku pracy biurowej lub otrzymane z zewnątrz.



- **Dokumenty księgowe:** faktury, rachunki, wyciągi bankowe. Muszą być przechowywane zgodnie z przepisami prawa przez określony czas,
- **Dokumenty kadrowe:** umowy o pracę, zaświadczenia, ewidencje czasu pracy. Wymagają ochrony przed nieautoryzowanym dostępem,
- **Dokumenty operacyjne:** raporty, notatki służbowe, plany projektów. Powinny być łatwo dostępne dla odpowiednich pracowników,
- **Dokumenty prawne:** umowy, licencje, dokumenty korporacyjne. Muszą być chronione i przechowywane zgodnie z przepisami prawa.



SPOSOBY PRZECHOWYWANIA DOKUMENTÓW

Efektywne przechowywanie dokumentów zwiększa wydajność pracy i minimalizuje ryzyko zagubienia ważnych informacji:

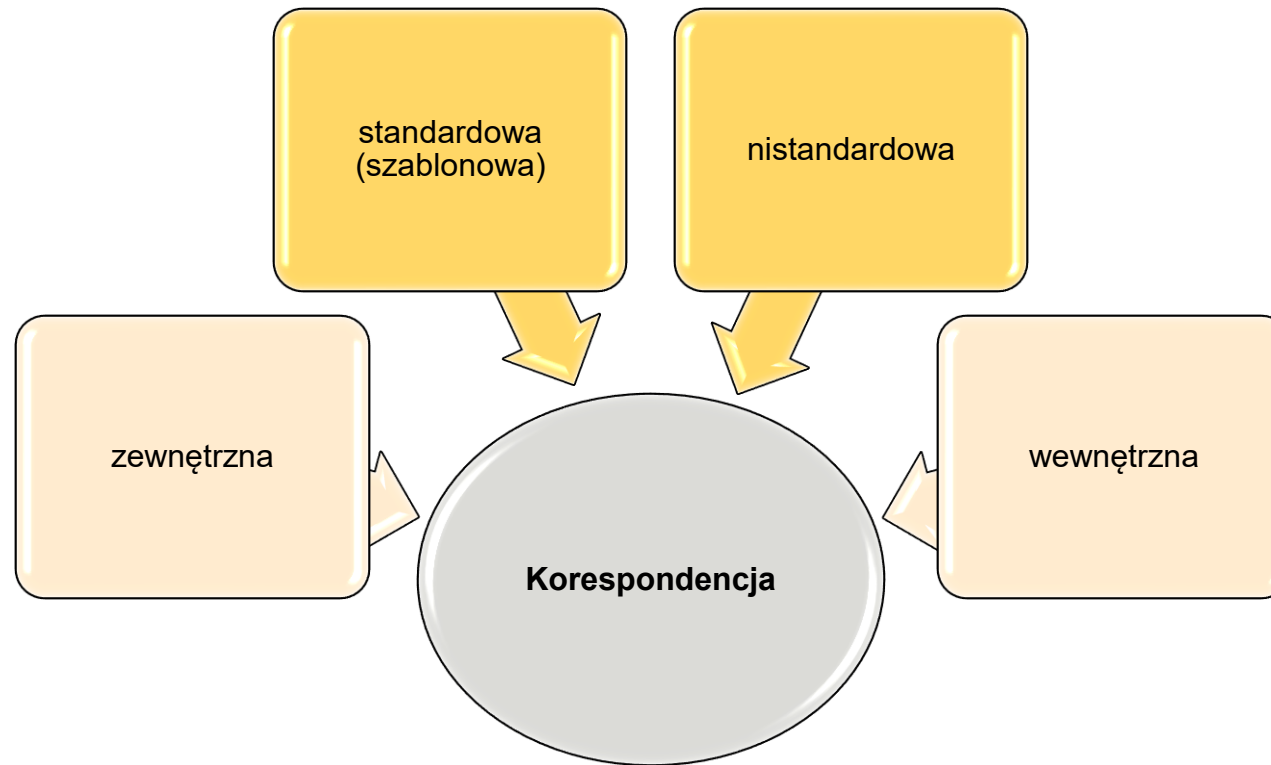
- **Segregacja według rodzaju i priorytetu:** Podział dokumentów na kategorie, takie jak księgowe, kadrowe, operacyjne i prawne.
- **System katalogowania i etykietowania:** Intuicyjny system organizacji dokumentów, ułatwiający ich odnalezienie.
- **Szafy i regały biurowe:** Uporządkowane przechowywanie dokumentów, zapewniające ich bezpieczeństwo.

PRODUKTY DP PRZECHOWYWANIA DOKUMENTÓW I ICH ZASTOSOWANIE

Aby zapewnić porządek i ochronę dokumentów, warto korzystać z odpowiednich produktów:

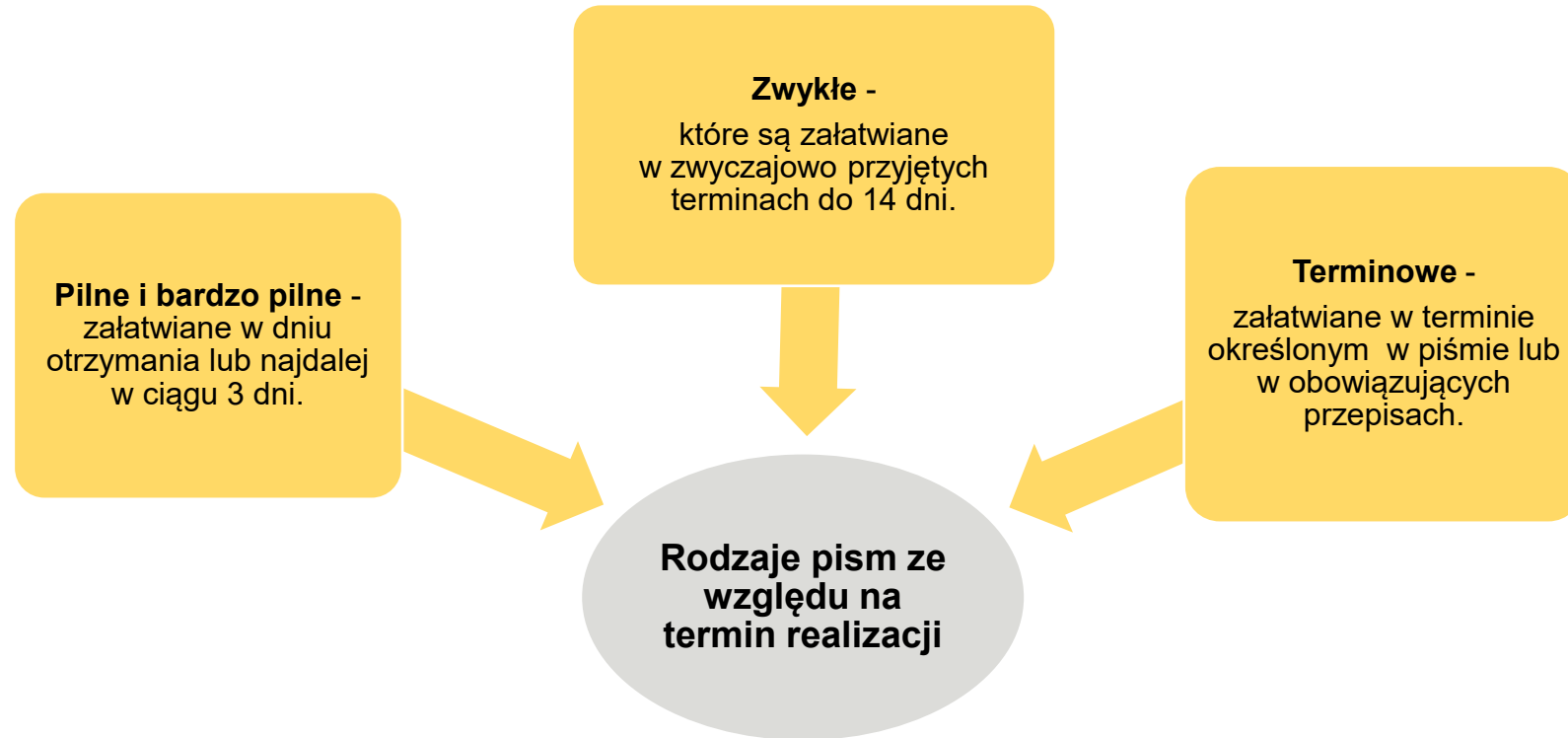
- **Koszulki na dokumenty:** Chronią dokumenty przed zabrudzeniami i uszkodzeniami. Umożliwiają łatwą segregację i organizację.
- **Teczki:** Idealne do przechowywania i transportu dokumentów. Występują w różnych wariantach, takich jak teczki z gumką, rzepem czy na zatrzask.
- **Skoroszyty:** Trwałe i odporne na uszkodzenia, umożliwiają przechowywanie większej ilości dokumentów (źródło: <https://www.archiwizacjadokumentow.com.pl/>).

Korespondencja biurowa stanowi istotny i nieodłączny element pracy biurowej i administracyjnej. Każdy pracownik biura, bez względu na zajmowane stanowisko, w toku wykonywania swoich obowiązków sporządza różnego rodzaju pisma



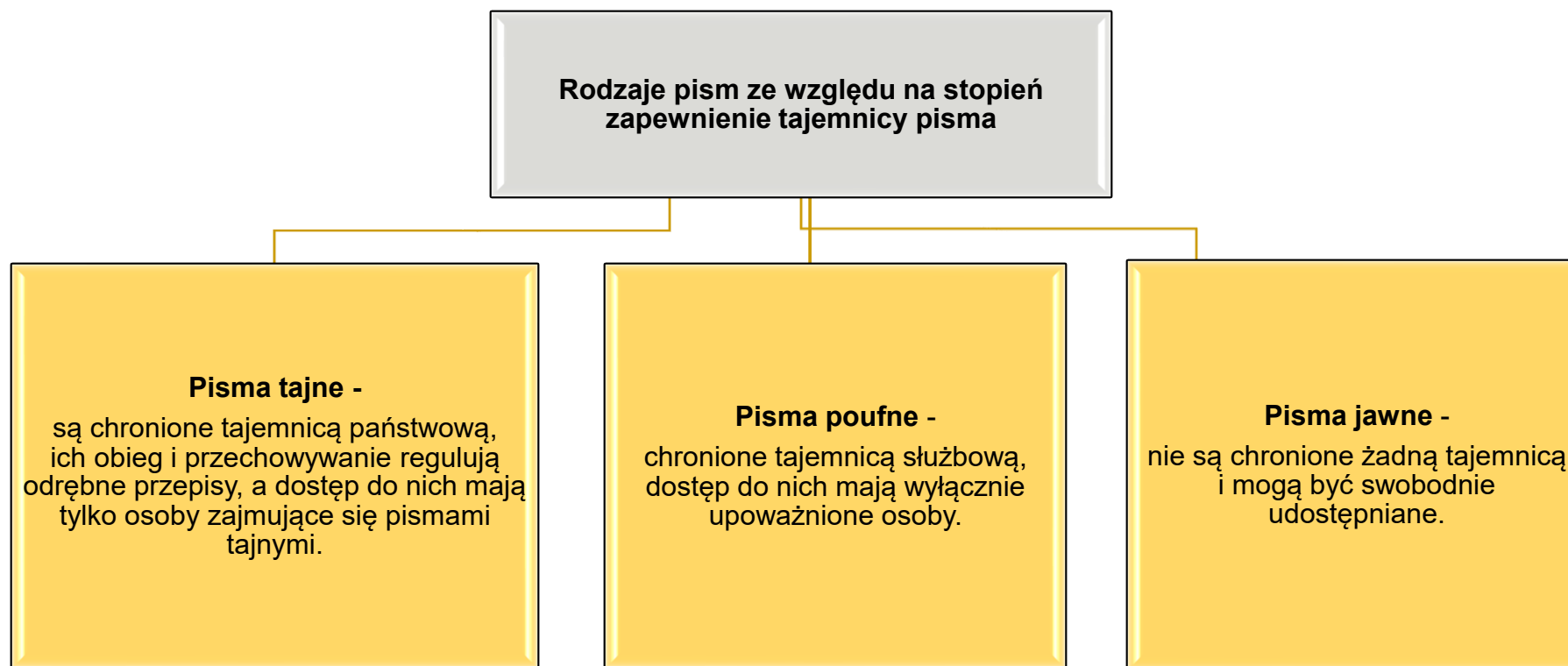
Opracowanie własne na podstawie źródła: Wójcik i Sołtysiak, 2007.

KLASYFIKACJE PISM BIUROWYCH



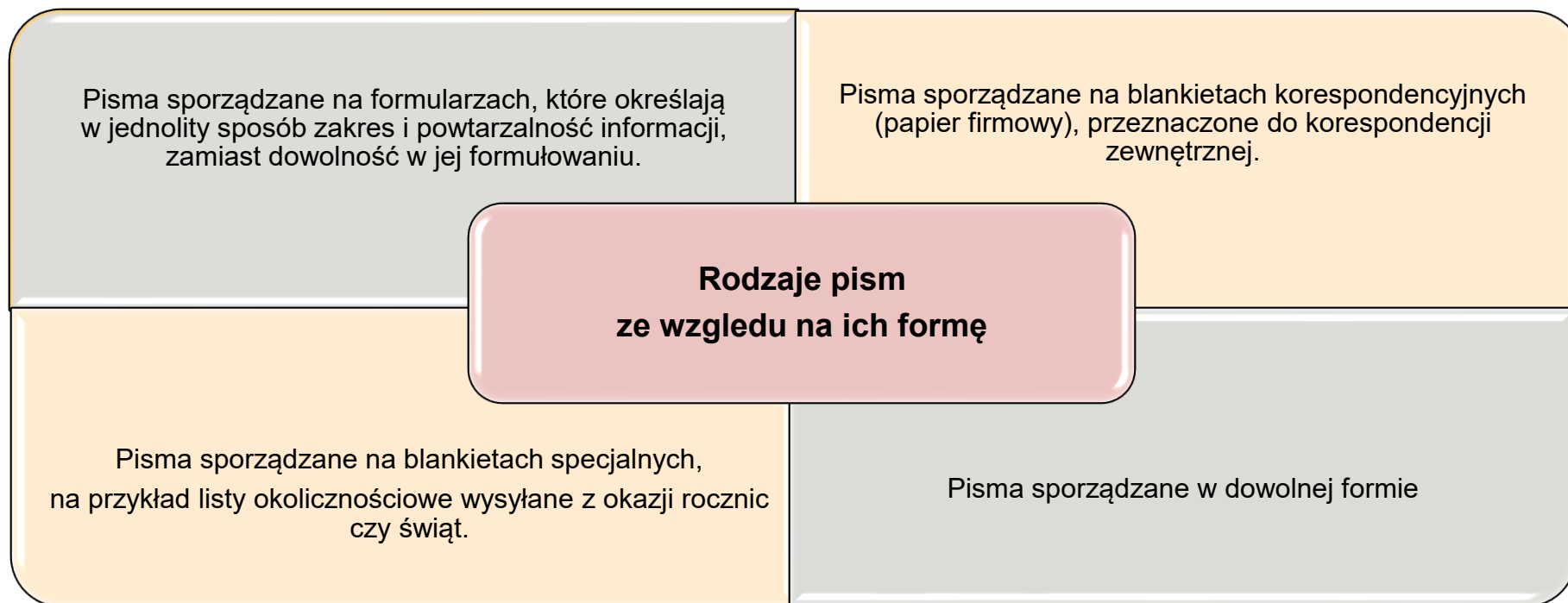
Opracowanie własne na podstawie źródła: Łopacińska- -Kupidura, 2006.

KLASYFIKACJE PISM BIUROWYCH

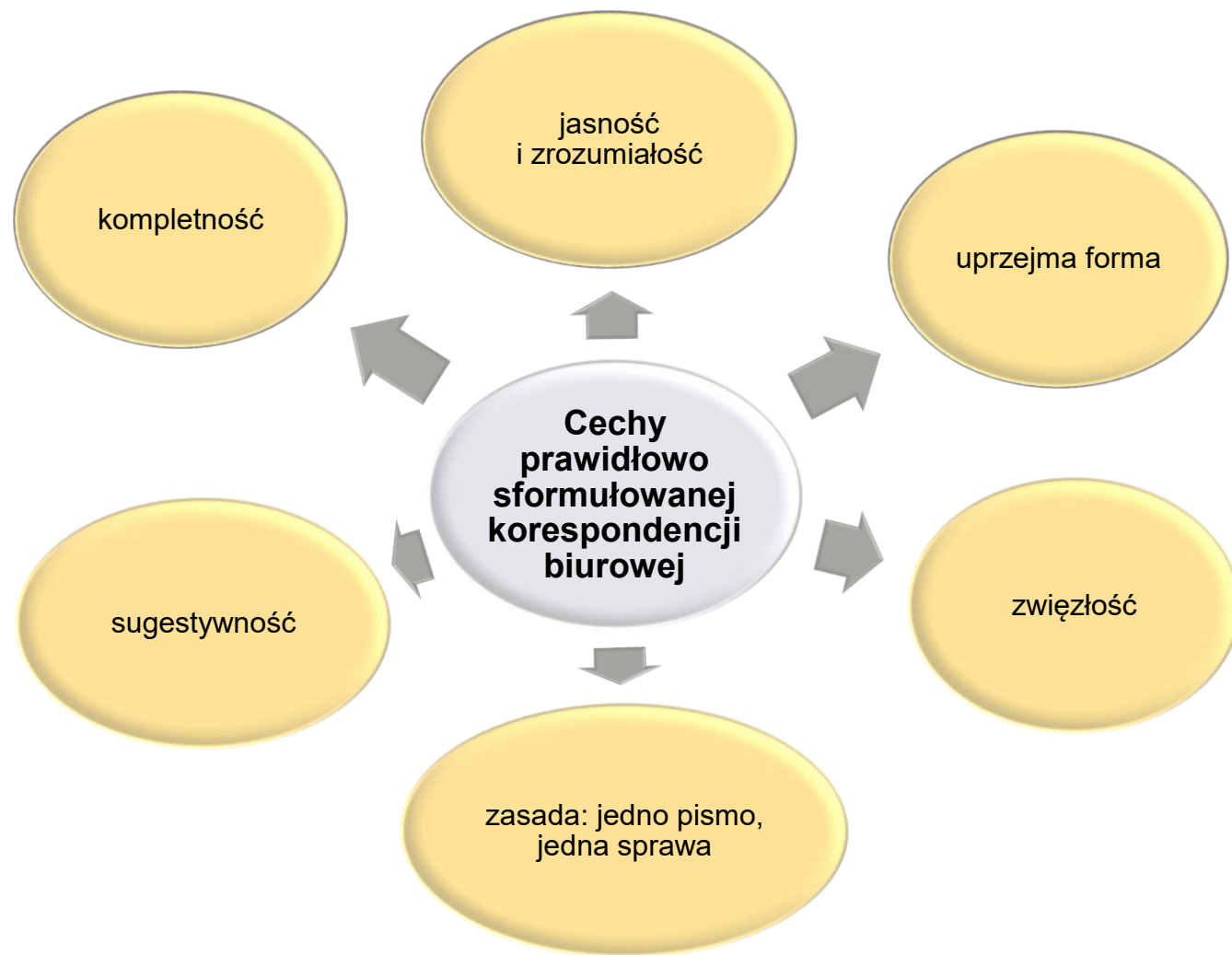


Opracowanie własne na podstawie źródła: Łopacińska- -Kupidura, 2006.

KLASYFIKACJE PISM BIUROWYCH



Opracowanie własne na podstawie źródła: Mroziak, 2024.



Podstawowe zasady formułowania korespondencji biurowej

Opracowanie własne na podstawie źródła: Sołtysiak, 2006.

✚ **zwięzłość** - pismo powinno zawierać krótkie przedstawienie sprawy, bez zbędnych słów i powtórzeń,

✚ **jasność i zrozumiałość** - treść pisma powinna być zrozumiała dla adresata. Unikać należy wyrazów obcojęzycznych, a jeśli znane są ich polskie odpowiedniki, to należy z nich korzystać, również nie powinno się używać terminów fachowych, gdyż adresat może ich nie znać,

✚ **uprzejma forma** - każde pismo powinno być zredagowane w uprzejmej formie, dlatego stosuje się zwroty grzecznościowe, takie jak „Szanowna Pani” czy „Szanowny Panie”,

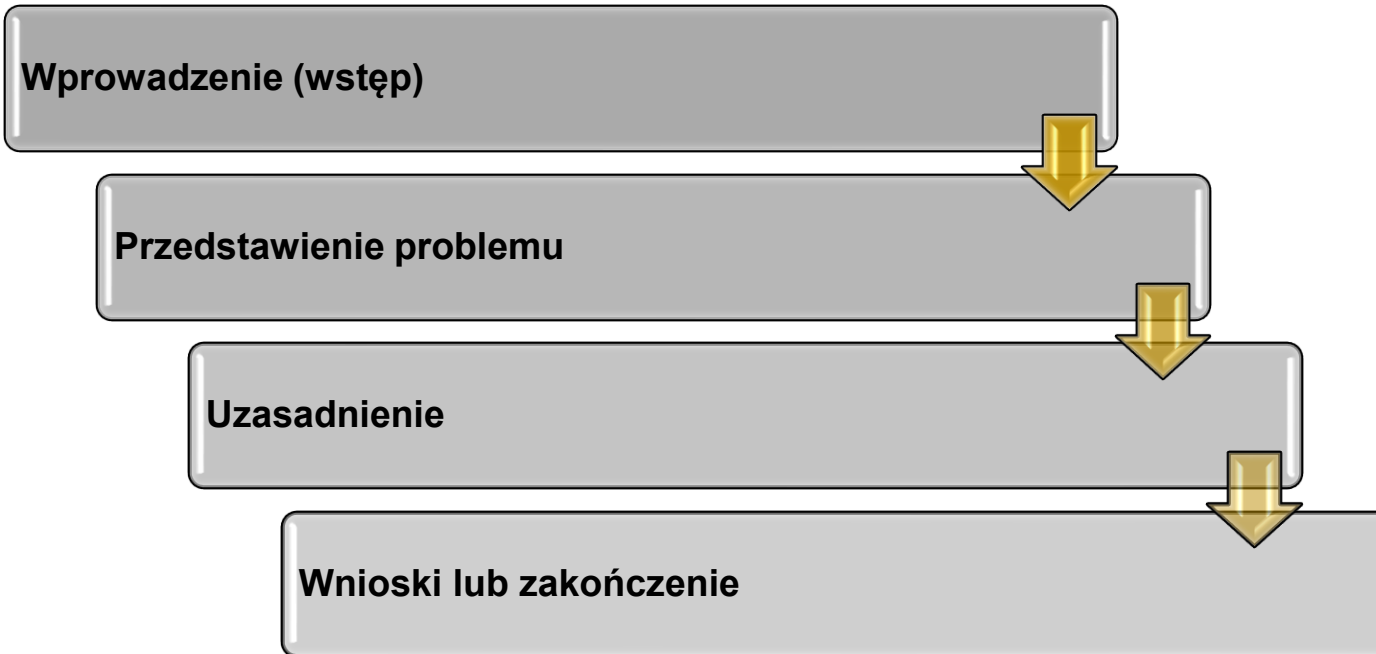
✚ **kompletność** - w każdym piśmie powinny znaleźć się wszystkie istotne informacje związane z jego celem; brak wymaganych danych może opóźnić załatwienie sprawy,

✚ **sugestywność** - pismo powinno zawierać odpowiednie argumenty, które sugerują pozytywne rozpatrzenie przedstawionej w piśmie sprawy,

✚ **zasada: jedno pismo, jedna sprawa** - każde pismo powinno dotyczyć tylko jednej sprawy (Sołtysiak, 2006).

Podstawowe zasady formułowania korespondencji biurowej

Podczas sporządzania różnego rodzaju pism należy zwrócić szczególną uwagę na poprawność treści zarówno pod względem merytorycznym, jak i stylistycznym, gdyż ma to zasadnicze znaczenie dla efektywności korespondencji biurowej. Dlatego przed przystąpieniem do redagowania dokumentu warto przygotować plan jego treści, który może obejmować niżej opisane elementy



Opracowanie własne na podstawie źródła: Kuczyńska, 2023.

NA CZYM POLEGA OBIEG DOKUMENTACJI?

Jednym z kluczowych elementów funkcjonowania każdego przedsiębiorstwa jest tworzenie, przekazywanie i odbiór różnego rodzaju dokumentów. Sprawność tego procesu ma bezpośredni wpływ na efektywność działania całej organizacji.

Wszelkie nieprawidłowości w obiegu dokumentów mogą skutkować opóźnieniami, błędami, nieporozumieniami, stratami finansowymi, a nawet konsekwencjami prawnymi. Dlatego tak istotne jest właściwe zarządzanie dokumentacją.

Typowy obieg dokumentacji obejmuje:

- Wpływ / utworzenie dokumentu
- Rejestracja
- Dekretacja (kto się nim zajmuje)
- Realizacja
- Archiwizacja lub brakowanie

JAK USPRAWNIĆ OBIEG DOKUMENTÓW W PRZEDSIĘBIORSTWIE?

Cyfryzacja dokumentów – obsługa i przechowywanie dokumentów wyłącznie w formie papierowej jest czasochłonne i generuje wysokie koszty. Przeniesienie dokumentacji do postaci elektronicznej, przynajmniej w wybranych obszarach, pozwala zwiększyć efektywność i ograniczyć wydatki.

Wdrożenie dodatkowych narzędzi – funkcje wspierające, takie jak system OCR, znacząco ułatwiają gromadzenie, przeszukiwanie i udostępnianie dokumentów firmowych.

Sprawny obieg dokumentów

Elektroniczny system obiegu dokumentów – cyfrowe dokumenty są automatycznie kierowane do odpowiednich działów za pomocą dedykowanego oprogramowania. Dobrą praktyką jest wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za kontrolę prawidłowego przebiegu obiegu dokumentów.

Opracowanie jasnych procedur – jasno określone zasady obiegu dokumentów, w tym czas realizacji poszczególnych etapów czy obowiązek zgłaszania nieprawidłowości, pomagają uporządkować procesy i zwiększyć ich przejrzystość.

SEKRETARIAT I JEGO ROLA W PRACY BIUROWEJ

Obsługa korespondencji i dokumentacji

Organizacja pracy biura

Obsługa interesantów

Wsparcie administracyjne

Zarządzanie zasobami
biurowymi

Funkcja komunikacyjna

Komunikacja w pracy biurowej

Komunikacja w pracy biurowej odgrywa kluczową rolę w sprawnym funkcjonowaniu organizacji. Obejmuje ona zarówno przekazywanie informacji, jak i budowanie relacji pomiędzy pracownikami, przełożonymi, klientami oraz innymi instytucjami. Można wyróżnić kilka istotnych aspektów komunikacji biurowej.

🚦 Rodzaje komunikacji

- **Komunikacja wewnętrzna** – odbywa się w obrębie organizacji, np. między pracownikami, działami czy kadrą kierowniczą. Może mieć formę ustną (rozmowy, zebrania) lub pisemną (e-maile, notatki służbowe, raporty).
- **Komunikacja zewnętrzna** – dotyczy kontaktów z klientami, kontrahentami, urzędami czy innymi podmiotami i najczęściej ma charakter formalny.



📌 **Formy komunikacji biurowej**

- **Ustna** – rozmowy bezpośrednie, telefoniczne, wideokonferencje; pozwala na szybkie przekazywanie informacji i bieżące wyjaśnianie wątpliwości.
- **Pisemna** – korespondencja biurowa, e-maile, pisma urzędowe; zapewnia trwałość informacji i często ma znaczenie dowodowe.
- **Elektroniczna** – komunikatory, systemy obiegu dokumentów; usprawnia i przyspiesza przepływ informacji.

📌 **Zasady skutecznej komunikacji biurowej**

- jasność i precyzja przekazu,
- dostosowanie stylu do odbiorcy i sytuacji,
- zachowanie zasad kultury języka i etykiety zawodowej,
- terminowość oraz kompletność przekazywanych informacji.



Rozmowy telefoniczne i kontakty mailowe jako forma komunikacji biurowej

Rozmowy telefoniczne oraz kontakt mailowy stanowią podstawowe formy komunikacji w pracy biurowej. Umożliwiają szybkie przekazywanie informacji, koordynowanie działań oraz utrzymywanie relacji zarówno wewnątrz organizacji, jak i z jej otoczeniem zewnętrznym.



Zarówno rozmowy telefoniczne, jak i kontakt mailowy mają istotny wpływ na sprawność pracy biurowej oraz wizerunek organizacji. Umiejętne korzystanie z obu form komunikacji sprzyja efektywności, ogranicza ryzyko nieporozumień i wspiera budowanie profesjonalnych relacji z klientami oraz współpracownikami.

Podsumowując, telefon i poczta elektroniczna są nieodzownymi narzędziami komunikacji w pracy biurowej, a ich właściwe stosowanie stanowi ważny element profesjonalizmu pracownika.

BIBLIOGRAFIA

1. Aniszewska, G.,(2007). Kultura organizacyjna w zarządzaniu, PWE, Warszawa.
2. Boland, H., (1995). Podstawy komunikowania w doradztwie. CDiEwR, Poznań.
3. Budzanowska-Drzewiecka, M.,(2016). Różnice kulturowe w komunikacji biznesowej, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
4. Czyżowska, D., (2005). Hasło: Komunikacja interpersonalna, (w:) J. Siuta, (red.), Słownik psychologii, Kraków, Zielona Sowa.
5. Dobek-Ostrowska, B., (2006). Komunikowanie publiczne i polityczne, PWN, Warszawa.
6. Frączek, A., (2012). Komunikacja interpersonalna, Studia Gdańskie, Wizje i rzeczywistość, t.IX.
7. Gostkowska-Dźwig, S., Kempa, E., Mrozik, M., & Królik, R. (2024). Skuteczne Zarządzanie: Strategie i Narzędzia, Częstochowa.
8. Kowalska K., Łakoma A., Szymoniuk B. (2011). Wizerunek biznesowy, Politechnika Lubelska, Lublin.
9. Koźmiński, A.K. (2001). *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa
10. Mrozik, M., Wybrane aspekty organizacji pracy biurowej, w: Skuteczne Zarządzanie: Strategie i Narzędzia, Częstochowa.
11. Kuczyńska, M.G., (2023). Zasady pisania pism w gospodarstwie domowym, Warmińsko - Mazurski Ośrodek Doradztwa Rolniczego z siedzibą w Olsztynie, Olsztyn.

BIBLIOGRAFIA

12. Łopacińska-Kupidura, L., (2006). Redagowanie pism urzędowych, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
13. Ossowska, M. (1985). Normy moralne. Próba systematyzacji, PWN, Warszawa.
14. R. A. Podgórski, R.A., (2008). Socjologia mikrostruktury, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz – Olsztyn.
15. Rozwadowska, A., (2005a). Organizacja pracy biurowej, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
16. Rozwadowska, A., (2005b). Wykonywanie prac biurowych, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
17. Sobczak, J., Jamrożek, B., (2000). Komunikacja interpersonalna czyli jak wspomagać swoją przedsiębiorczość, Poznań.
18. Sołtysiak, M., (2006). Wykonywanie prac biurowych, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
19. M. Strykowska, M., (1995). Proces komunikowania się w doradztwie, nr 1/95, CdiEwR, Poznań.
20. Tatarkiewicz, W. (2005). Historia filozofii, t. 3, PWN, Warszawa
21. Wiszniewski, A., (2003). Sztuka mówienia, Katowice.
22. Wojciszke, B., (2010). Psychologia społeczna, Wyd. Naukowe PWN
23. Wójcik, D., Sołtysiak M. (2007). Prowadzenie korespondencji biurowej, Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
24. Nęcki, Z., (2000). Komunikacja międzyludzka, Oficyna Wydawnicza Antykwa, Kraków.
25. Ziółkowska, A., Gronkiewicz A. (2014). Organizacja pracy biurowej w administracji. Zagadnienia prawne, Katowice.