

DELO POSLOVNIH SEKRETARJEV V NENAVADNIH ČASIH

Kakšni so običajni in kakšni nenavadni časi? Razliko opredeljujejo naše znanje, veščine in izkušnje. Kako se v posamezni situaciji oziroma ob posamezni nalogi znajdemo in jo rešimo? Če nismo pripravljeni, navajeni na izziv, je nenavaden, vsaj navidezno in v začetku težko rešljiv. Kadar se v kratkem času pojavi veliko nepredvidenih izzivov, s tem pa novih nalog ali načinov, kako jih opraviti, govorimo o nenavadnem času.

NATAŠA CENTA

Sedanji čas, ko se soočamo z novimi pravili (ne)zmožnosti osebnih srečevanj in stikov, je res neobičajen. Niti najmanj nismo bili pripravljeni nanj. K sreči imamo možnost elektronskega komuniciranja, da naši stiki niso popolnoma pretrgani, ampak so le močno spremenjeni. Ko se bomo navadili na tak način komuniciranja, bo to povsem običajno. To seveda ne pomeni, da nam oddaljena bližina ne bo v marsičem zelo obremenjujoča. Hkrati pa lahko v teh nenavadnih razmerah najdemo nekatere odlične rešitve, ki jih bomo ohranili tudi v prihodnje, ko ne bo več ovir, da bi se fizično srečevali.

Nenavadni časi se pojavljajo z vsako nepredvideno spremembo. Delo v pisarni se je v informacijski dobi bistveno spremenilo. Še pred nekaj desetletji je tajnica predvsem izvajala manj zahtevne naloge po navodilih

nadrejenega, danes pa poslovni sekretarji in sekretarke opravljajo zelo odgovorne naloge in opravila na različnih področjih dela. Odvisno od velikosti in organiziranosti vodenja podjetja ponekod različna dela opravlja ena oseba, drugje pa je delo razdeljeno med več oseb z različnimi nazivi. V več podjetjih poslovni sekretarji oziroma tim njih opravljajo tudi vodstveno organizacijsko delo, delo z dokumenti in kartotekami, kadrovske odločanje, razporejanje in evidentiranje, komunicirajo s strankami in odgovarjajo na pošto, opravljajo fakturiranje in del računovodskega dela. Zato morajo biti tajnice oziroma poslovni sekretarji veliko širše izobraženi kot v preteklosti. Nikakor ne zadošča več administrativna šola, ampak se zahteva visokošolska izobrazba ekonomske, upravne, pravne ali katere druge smeri. Tajnice pa se morajo nenehno izpopolnjevati in izobraževati na različnih (spletnih) seminarjih in podobno.

Dela, ki jih opravljajo poslovne sekretarke/ji, lahko razdelimo v več sklopov.

VODSTVENO-ORGANIZACIJSKA DELA

Poslovna sekretarka mora biti vključena v pomembne vodstveno-organizacijske naloge. Zadolžitve so seveda močno



odvisne od velikosti podjetja in razmišljanja glavnega vodje. Dober vodja bo v vodenje podjetja vključil vse, ki dobro poznajo posamezne segmente delovne organizacije.

V večjih podjetjih mora glavni vodja porazdeliti naloge in kompetence med poslovne sekretarje, da se zaposleni lahko obračajo nanje. Poslovni sekretarji spremljajo spremembe zakonodaje in odgovarjajo na vprašanja posameznih delavcev na njihova vprašanja. Dobra poslovna sekretarka lahko opravi številne naloge, ki jih je prej opravljal direktor.

Ob množici različnih sprememb in zbiranja podatkov si dela tajnice ne moremo več predstavljati brez sodobne

■ Hitreje ko se privadimo in nam opravila v spremenjenih razmerah postanejo običajna, lažje bomo uspešni.



IT rešitve. Ta zelo pomaga pri načrtovanju in spremljanju dela, analizah in delu v skladu z zakonodajo.

DELO Z DOKUMENTI

Vsakodnevno, rutinsko in nenavadno je tudi delo z različnimi dokumenti. Mednje sodijo pogodbe, dopisi, poročila, zapisniki, sklepi sestankov, ponudbe idr. Številni dokumenti so v elektronski obliki, zelo veliko pa jih je še vedno natisnjenih na papirju.

Veliko pošte pride v podjetje. Vso je treba pregledati in razvrstiti. Na nekatera sporočila se je treba hitro odzvati, nekatera le arhivirati in razvrstiti v mape. Veliko dokumentov je treba pošiljati različnim državnim institucijam.

Poleg pošte, ki jo prejmemo in oddamo, je veliko dokumentov interne narave. Mednje sodita zbiranje in vodenje različnih podatkov in evidenc, ki jih določa zakonodaja. Uredba o varovanju osebnih podatkov nam nalaga, da smo še pozornejši, kako hranimo podatke o osebah, koliko časa in kdo ima dostop do njih.

Še posebno pri delu z dokumenti nam sodobna računalniška IT rešitev pomaga, da so zbrani vsi podatki, ki jih moramo imeti, da so pravilno obdelani in hranjeni ter da se številni izračuni (npr. število dni dopusta) samodejno izvedejo v sistemu. Pregled in izpis podatkov je zelo preprost in hitro dostopen. Različne zahtevke (vračila),

obrazce M in poročila, sistem samostojno ustvarja ter pošilja na zahtevana mesta. Sodobna IT rešitev je povezana z državnimi portali, kar poenostavi in poceni delo.

Zaposleni imajo po osebnem portalu vpogled v svoje podatke. Tak način je ekološki, ker ni tiskanja na papir in brez

Dober vodja bo v vodenje podjetja vključil vse, ki dobro poznajo posamezne segmente delovne organizacije.

osebnega srečanja, kar varuje pred možnostjo okužbe.

DELO KADROVIKA

V podjetju s 60. zaposlenimi, kjer sem bila direktorica, je vsa opravila, povezana z zaposlovanjem novih delavcev, opravila tajnica. Pripravila in objavila je razpis za prosto delovno mesto, zbirala, pregledala in razvrstila prijave kandidatov. Obvestila je izbrane za razgovor in sodelovala pri razgovorih. Skupaj smo se odločili o izbiri kandidata. Nato je pripravila vso dokumentacijo ter prijavila kandidata v socialno in zdravstveno zavarovanje.

Poslovne sekretarke ponekod organizirajo in spremljajo letne razgovore, ocenjevanje kompetenc in redne delovne uspešnosti. Skrbijo za pravočasno napotitev na zdravstvene preglede in pripravljajo načrte izobraževanja. Ob vsem tem pripravljajo in pošiljajo različna poročila državnim ustanovam ter nadrejenim v podjetju. Seveda morajo biti vsa dela opravljena v skladu z veljavno zakonodajo in ob upoštevanju uredbe o varovanju osebnih podatkov.

Da bi tajnica zmogla obilje tega dela, ji je v pomoč sodobna IT rešitev kadrovsko-informacijskega sistema. Ti računalniški programi so primerni za vsa podjetja ne glede na velikost.

KOMUNICIRANJE

V večini podjetij opravljajo poslovne sekretarke povezavo z zunanjim svetom. Oglašajo se na telefon, pregledujejo, razvrščajo in odgovarjajo na navadno in e-pošto. Da bi bil ta prvi stik vedno profesionalen, prijazen in pravočasen, morajo biti ton in besede komunikacije povsem primerne. Veščina komunikacije je nekaterim že

Veščina komunikacije je nekaterim že prirojena, veliko pa se je da naučiti. Od načina komunikacije je pogosto odvisna uspešnost poslovnega dopisa, prošnje ali pritožbe.



prirojena, veliko pa se je da naučiti. Od načina komunikacije je pogosto odvisna uspešnost poslovnega dopisa, prošnje ali pritožbe.

RAČUNOVODSKA DELA

Pri denarju se vse začne in konča. Le v najmanjših podjetjih je tajnica hkrati tudi računovodkinja. Pogosto imajo podjetja za to delo poseben oddelek ali pa zunanji računovodski servis. V obeh primerih je treba pravočasno pripraviti ustrezne podatke. Za izračun plač mora računovodstvo imeti podatke o plačnem razredu zaposlenega oziroma njegovi izhodiščni plači, podatke o evidenci prisotnosti na delovnem mestu oziroma odsotnostih. Zaključeni morajo biti potni nalogi, podatki o upravičenosti do malice in povračila stroškov prevoza na delo. V podjetjih, kjer je narava dela bolj

razgibana, je podatkov, ki jih je treba upoštevati, še veliko več. Vsi morajo biti res točni, pravočasno zbrani in na voljo računovodstvu.

Nemalo dela in skrbi povzroča izvedba inventure. Popis vsega inventarja z upoštevanjem amortizacijske dobe je skoraj nepredstavljen, če je to treba opraviti z ročnim vnašanjem in obdelavo podatkov.

Verjetno ni več podjetja, kjer bi vsa ta dela opravljali ročno, le s pomočjo papirja in svinčnika. Zelo pomembno je vedeti, da se računalniški programi, ki so v pomoč pri zbiranju, hranjenju in obdelavi podatkov, potrebnih v vodenju kadrov in izračunu plač, med seboj močno razlikujejo. Dobre, sodobne IT rešitve z registracijskimi moduli in bralci različnih podatkov samodejno zapisujejo podatke v program, jih med seboj



Nenavadne situacije so nas spomnile, da moramo iskati nove načine dela in uvajati nova orodja, ki nam bodo pomagala, da bo delo opravljeno hitreje in natančneje.

nekaj dni prej, da ob nepredvidenih dogodkih ne lovimo časa.

IN KAKO BITI USPEŠEN V ČASIH, KI SO PRECEJ NENAVIDNI?

Vsekakor sta pomembni iznajdljivost in prilagodljivost. Hitreje ko se privadimo in nam opravila v spremenjenih razmerah postanejo običajna, lažje bomo uspešni. Zdajšnji čas nas je prisilil, da smo takoj začeli uporabljati številna računalniška orodja, ki so bila že prej na voljo, a nas preprosto niso zanimala. Zdela so se nam nepotrebna in celo neuporabna. Danes so nujna in za številna vidimo, da ne samo prihranijo čas, ampak omogočijo celo doseganje boljših rezultatov.

Na virtualne sestanke ni zamujanja in nepotrebne besedičenja. Veliko bolje se vidi, kdo se je pripravil na srečanje in kdo ne. Govori lahko le eden, drugi ga poslušajo. Med delovnim časom ni zapravljanja časa ob srečevanju na hodnikih in ob kavi.

Nenavadne situacije so nas spomnile, da moramo iskati nove načine dela in uvajati nova orodja, ki nam bodo pomagala, da bo delo opravljeno hitreje in natančneje. Eno takih orodij, ki poslovnim sekretarkam olajša delo na področju kadrovske službe, registracije delovnega časa in obračuna plač, nudimo v našem podjetju. Pomaga pri delu z zaposlenimi (zaposlovanje, letni razgovori, ocenjevanje kompetenc, ocenjevanje delovne uspešnosti, uvajanje na delovno mesto), planiranju in razporedih delavcev, omogoča e-obdelavo potnih nalogov, izračun povračila stroškov prevoza na delo ter povezavo z državnimi institucijami za oddajo zahtevkov za refundacijo in za oddajo različnih poročil.

Leto, v katero smo vstopili, bo kmalu postalo prijaznejše, saj se bomo navadili uporabljati orodja, ki nam bodo olajšala tako delo v domači kot službeni pisarni.

povezujejo, pravilno obdelujejo ter pošiljajo računovodstvu in državnim službam za različne refundacije in nadomestila. Tudi podatke, ki jih je treba vnesti ročno, vpišemo enkrat in se razporedijo na vsa mesta, kjer jih je treba upoštevati. Take IT rešitve omogočajo hiter in neposreden pregled zelenih podatkov vsem, ki imajo pravico do vpogleda v posamezne podatke.

KAKO JE POSLOVNI SEKRETAR LAHKO USPEŠEN PRI SVOJEM DELU?

Ena od značilnosti zdajšnjega nenavadnega časa je delo od doma. Zaradi elektronskega zbiranja podatkov poslovne sekretarke niso vezane na delo v pisarni v podjetju, ampak lahko veliko opravijo od doma. Dovolj je, če so fizično v podjetju le enkrat ali dvakrat

tedensko. Ob računalniški obdelavi podatkov lahko načrtujejo svoj delovni čas, saj vedo, koliko časa jim bo vzelo neko opravilo.

Računalniku in sodobni IT rešitvi lahko prepustimo nadzor nad posameznimi terminsko določenimi opravili, saj od vzameta nepotrebno skrb zaradi pozabljivosti. Dovolj zgodaj nas opomnita na nujna opravila, vezana na roke, ki se jih ne sme zamuditi, in tista, ki jih moramo opraviti v bližnji prihodnosti.

Zaradi občasne nepredvidene narave dela poslovnih sekretark (telefonski klici, nenapovedani obiski ipd.) je pomembno načrtovati povsem miren del dneva ali tedna, ko lahko opravimo nujne in zahtevne naloge. Naloge, ki imajo nepremakljivo določen rok izvedbe, je dobro načrtovati vsaj za