

Spis treści

1 Wstęp	9
1.1 Czy asystentka to sekretarka... ..	9
1.2 Kim jest admin, czyli administracyjny profesjonalista XXI w.	13
1.3 Jak my sobie radzimy	17
2 Próby określenia kwalifikacji i kompetencji asystentki w krajach UE	23
2.1 <i>Europass Supplement</i> , czyli przełożenie teorii na praktykę	23
2.2 <i>Mobility Project Leonardo II</i> – główne założenia	30
2.3 <i>EUROAST Project</i> , czyli projekt ujednolicenia zadań i kompetencji asystentki	34
2.3.1 Jak powstawał projekt	34
2.3.2 Zarys projektu	37
3 Asystentki – edukacja, praca i przyszłość	41
3.1 Nazwa, status i zadania asystentki w Europie i na świecie	42
3.2 Ewolucja zadań w czasie i jej przyczyny	48
3.3 Kierunki zmian na dziś, jutro i w przyszłości	51
3.4 Rodzaje wyzwań w najbliższej dekadzie	55
4 Profil zawodowy asystentki w Europie według EUROAST	59

5 Analiza zadań, kompetencji i umiejętności asystentki według EUROAST	67
5.1 Optymalizacja procesu zarządzania informacją	68
5.2 Komunikacja i relacje zawodowe w języku narodowym i językach obcych	78
5.3 Współpraca z menedżerami i wsparcie w podejmowaniu decyzji	85
5.3.1 Identyfikowanie problemu lub potrzeby i propozycje ich rozwiązania	87
5.3.2 Kontakty z menedżerami	91
5.3.3 Dążenie do spójności grupy	97
5.4 Usprawnianie elementów organizacji	103
5.5 Organizacja aktywności menedżerów	109
5.6 Zarządzanie udogodnieniami biurowymi	114
5.7 Organizacja spotkań i innych wydarzeń służbowych	119
5.8 Administracja HR, czyli zasobami ludzkimi	124
5.9 Ponoszenie odpowiedzialności w określonych projektach lub przypadkach	129
5.10 Biurowe aplikacje i wsparcie informatyczne	133
6 Udział w procesie informacyjnym	137
6.1 Przedstawianie obiegu informacji	141
6.2 Czy można pracować intuicyjnie: tworzenie i ulepszanie procesu upowszechniania procedur	143
6.3 Procedura i co dalej... – przekazywanie i wyjaśnianie procedur	149
6.4 Monitorowanie informacji i procesu jej przekazywania warunkiem dobrej obsługi klienta	150
6.5 Sprawność działania biur obsługi klienta	152
7 Wspomaganie efektywności przepływu informacji	155
7.1 Program do zarządzania i archiwizacji małych firm	156
7.2 Podpis elektroniczny	157
7.3 Kody kreskowe w raportach biznesowych	158
7.4 Status prawny adresów IP z punktu widzenia zasad ochrony danych osobowych	159

7.5 Ochrona informacji	162
7.6 Bezpieczeństwo informacji	164
8 Asystent i asystentka – czy płeć determinuje zakres obowiązków i pozycję zawodową	167
8.1 Czynniki wpływające na decyzję o zatrudnieniu asystentki lub asystenta	172
8.2 Wpływ rodzaju działalności organizacji i wymagań otoczenia na wybór płci osoby asystującej	180
8.3 Osobowość asystentki lub asystenta	183
8.4 Etyka zawodowa	192
8.5 Różnice płci w postrzeganiu problemów	194
8.6 Różnice w szukaniu rozwiązań	196
8.7 Zasłyszane historie	201
8.7.1 Historia kariery w ocenie różnych osób	201
8.7.2 Różne opinie	207
8.7.3 Rozmowy	213
8.7.4 Dylematy	215
8.7.5 Ewolucja pracy sekretarki	217
8.7.6 Kilka poglądów na pracę asystentki	222
8.8 Czy różnice będą się zacierać, czy potęgować?	226
8.9 Stanowiska na szczycie sekretarsko-asystenckiej hierarchii	232
9 Podsumowanie	239
Bibliografia	243