



Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/48999274>

KURS

Zasady postępowania
administracyjnego

MODUŁ

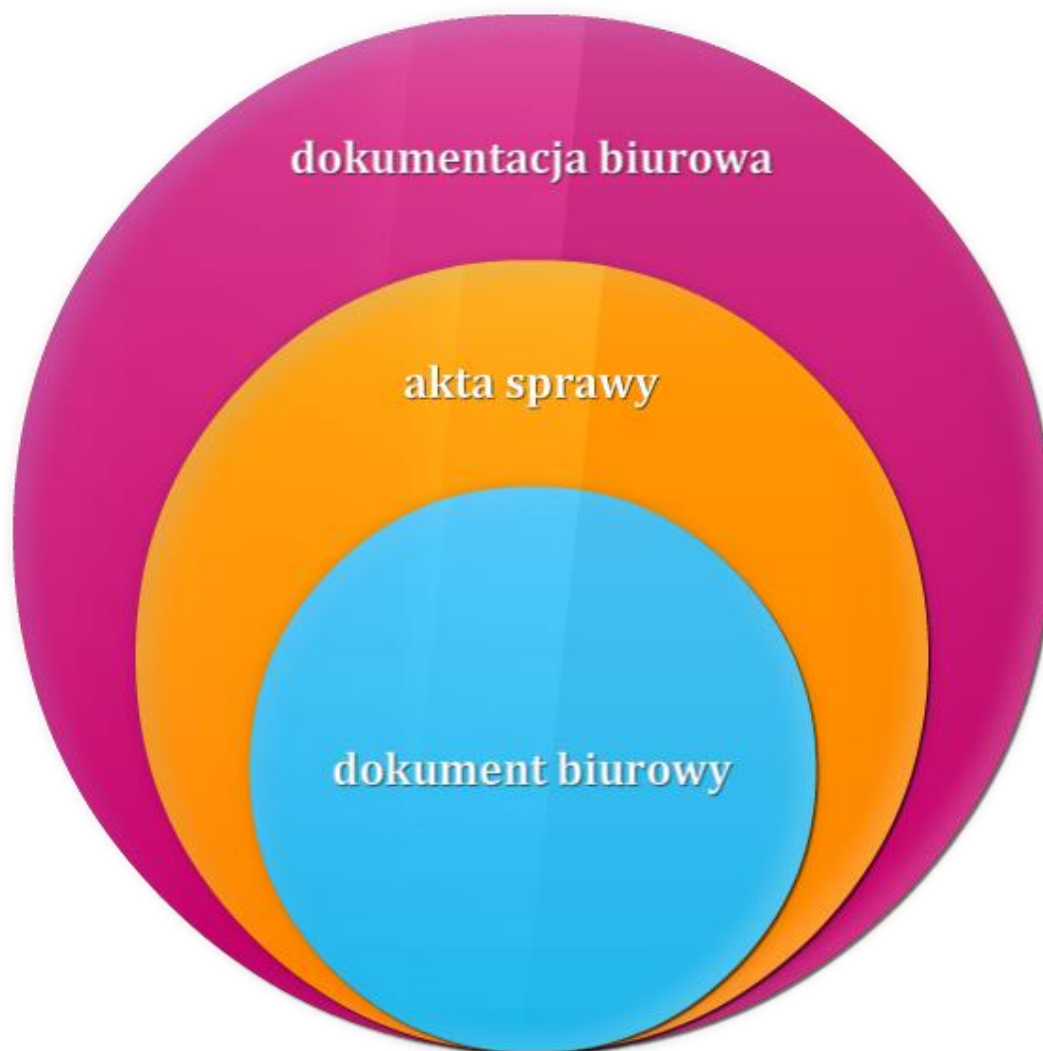
Zasady organizacyjne i techniczne pracy biurowej
w administracji

Kurs: Zasady postępowania administracyjnego

7 Zasady organizacyjne i techniczne pracy biurowej w administracji

7.1 Dokumenty i dokumentacja. Zasady sporządzania pism w organizacji pracy

Najistotniejszą rzeczą w komunikacji jest przekazywanie informacji. Od jakości informacji uzyskanej niejednokrotnie zależy sukces. Informację można przekazywać w różny sposób: ustnie, pisemnie, gestem itp. Rozpatrując pisemny sposób przekazania informacji należy wspomnieć o dokumencie. Podstawową jednostką podziału dokumentacji biurowej jest **dokument biurowy**. Jego przykładem jest pismo, notatka, protokół, sprawozdanie, list motywacyjny, kwestionariusz osobowy itd. Zbiór dokumentów biurowych, dotyczących określonej sprawy, nazywa się **aktami sprawy**. Akta różnych spraw, dotyczących jednego zagadnienia to **dokumentacja biurowa**. Dokumentację biurową stanowią również dokumenty zapisane np. na dyskach optycznych i magnetycznych.



Rysunek 7.1 Elementy dokumentacji biurowej

Źródło: opracowanie własne

Do zasadniczych dokumentów biurowych zalicza się:

- pismo przewodnie;
- list informacyjny;
- protokół;
- sprawozdanie.

Pismo przewodnie to krótkie, z reguły jednozdaniowe pismo, towarzyszące innym dokumentom. Pismo przewodnie sporządza się, gdy zawiera ono informacje, uzupełniające treść dokumentu, któremu towarzyszy. Samo pismo przewodnie można

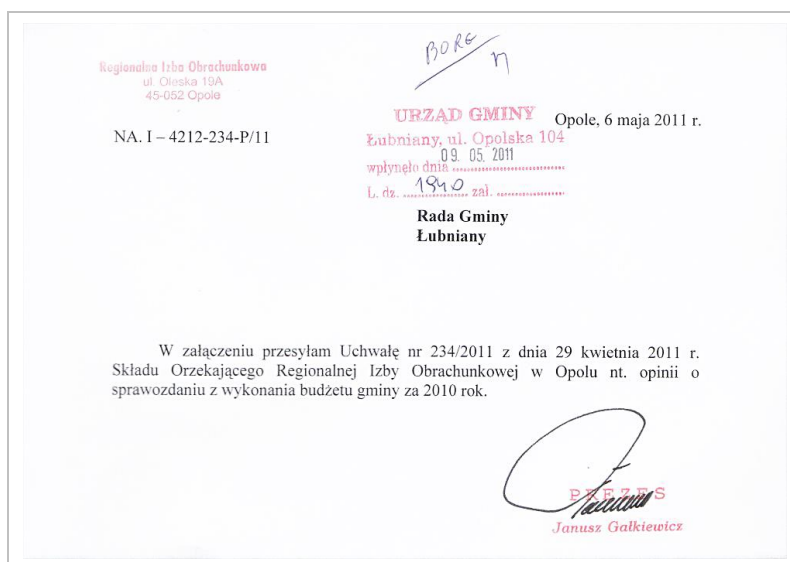
stosować także w sytuacjach, kiedy nadawca chce mieć pisemne potwierdzenie wysyłania dokumentów. Są one także wyrazem dobrych obyczajów¹.



Rysunek 7.2 Cechy charakterystyczne pisma przewodniego

Źródło: opracowanie własne

¹ Komosa A., Technika biurowa, Ekonomik, Warszawa 2007



Rysunek 7.3 Przykład pisma przewodniego

Źródło: http://bip.lubniany.pl/89/sprawozdanie_z_wykonania_budzetu_gminy_lubniany_za_2010_r.html

Kolejnym typowym dokumentem jest **list** typu komunikat, zaproszenie, zawiadomienie, gratulacje, kondolencje, itp. To krótkie, zwarte pismo, przekazujące komplet niezbędnych informacji na konkretny temat.



Rysunek 7.4 Cechy charakterystyczne listu

Źródło: opracowanie własne

KOMUNIKAT KANCLERZA

Nr 1/2010

Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie

z dnia 09.01.2010 r.

w sprawie opłaty za abonament radiowo-telewizyjny za rok 2010.

(uzupełnienie)

Przypomina się, iż z dniem 25 stycznia 2010 r. mija termin uiszczenia opłaty za korzystanie z odbiorników radiowo-telewizyjnych za rok 2010.

Zobowiązuje się wszystkie jednostki organizacyjne uczelni do dokonania w/w opłaty w nieprzekraczalnym terminie.

Przypomina się również, że opłata ta uiszczana jest od danego budynku i niezależnie od liczby znajdujących się w nim odbiorników radiowo – telewizyjnych. Wzorem lat ubiegłych, osobami odpowiedzialnymi za dokonanie powyższych opłat są odpowiednio:

1. Pani Krystyna Gagało
2. Pani Małgorzata Jędrzejczak
3. Pani Maria Zalewska
4. Pani Danuta Okseniuk
5. Pani Małgorzata Łodyga
6. Pani Halina Ziemichód
7. Pan Marek Gutkowski
8. Pani Iwona Charkiewicz (Pan Grzegorz Bosy)
9. Pan Ryszard Jabłoński
10. Pani Elżbieta Trautman

Informacje o dokonanej zapłacie, zawierające m.in. wykaz uwzględnionych budynków oraz wysokość zapłaconej kwoty, winny zostać przekazane do dnia **26.01.2010 r.** do Działu Administracyjno – Gospodarczego do Pani Elżbiety Trautman (Budynek Jednostek Międzywydziałowych, IV piętro. pokój 426, fax: 091 449 44 75, e-mail: elzbieta.trautman@zut.edu.pl).

Kanclerz
Jarosław Rotaczek



Rysunek 7.5 Przykład listu typu komunikat

Źródło: <http://www.zut.edu.pl/fileadmin/pliki/kancierz/ko m1uzup.gif>

Protokół to dokument, sporządzony w celu potwierdzenia określonego stanu faktycznego. Wyróżnia się następujące rodzaje protokołów:

- protokół zebrań;
- protokół zdawczo-odbiorczy;
- protokół kontroli.

Ze względu na funkcję, jaką pełni ten dokument, stawia mu się wymagania, dotyczące jego zawartości.

Każdy protokół powinien zawierać:

- słowo „protokół” w tytule;
- określenie w tytule, czego protokół dotyczy;
- datę i miejsce, w którym potwierdzany protokołem fakt wystąpił;
- nazwiska zainteresowanych osób;
- podpisy:
 - przewodniczącego zebrania i protokolanta (protokół zebrania),
 - przekazującego i przejmującego (protokół zdawczo-odbiorczy),
 - kontrolującego i kontrolowanego (protokół kontroli).

Miejscowość....., dnia.....

Protokół zdawczo- odbiorczy

Na podstawie umowy dzierżawy nr¹z dnia, Dzierżawca:
Imię, nazwiskozamieszkały/a w (nazwa miejscowości).....(ulica, nr domu,
mieszkania)legitymujący się dowodem osobistym
(seria.....(numer).....

otrzymuje:

niezabudowaną nieruchomość gruntową zlokalizowaną w (miejscowości)os..... przy ul.
..... nr....., oznaczoną w ewidencji gruntów dz.obręb o powierzchni.....(m²/ha²),
stanowiącą własność (Imię, nazwisko)....., zamieszkały/a w (nazwa
miejscowości)..... (ulica, nr domu, mieszkania).....legitymujący
się dowodem osobistym (seria).....(numer).....z przeznaczeniem na
.....na okres od dnia do dnia

Z dniem przekazania terenu wszystkie obowiązki związane z utrzymaniem terenu w należytym
porządku przechodzą na Przejmującego.

Dodatkowe uwagi:

.....

.....

.....

w imieniu Wyzierżawiającego
protokół podpisał:

w imieniu Dzierżawcy
protokół podpisał:

Rysunek 7.6 Przykład protokołu

Źródło: <http://immoclick.pl/blog/tag/protokol-zdawczo-odbiorczy-nieruchomosci-gruntowej>

Dokument biurowy, odzwierciedlający przebieg wypadków lub zdarzeń, to **sprawozdanie**. Może to być także dokument, zawierający relacje z określonego stanu rzeczy. Sprawozdaniem jest np. bilans czy rachunek zysków i strat (sprawozdanie finansowe), ale również – sprawozdanie z podróży służbowej pracownika. Dużą grupę

sprawozdań stanowią sporządzane na specjalnych formularzach sprawozdania statystyczne².

Elementy sprawozdania to:

- słowo „sprawozdanie” w tytule;
- określenie, czego sprawozdanie dotyczy;
- określenie okresu, jakiego sprawozdanie dotyczy;
- zasadnicza część sprawozdania, w której opisuje się liczbowo albo słownie zdarzenia czy wypadki z ewentualnymi wnioskami;
- instrukcja, zawierająca wskazówki na temat tego, jak należy wypełnić sprawozdanie.

Załącznik nr 3a do Protokołu z walnego zebrania sprawozdawczego/sprawozdawczo-wyborczego

SPRAWOZDANIE FINANSOWE
OCHOTNICZEJ STRAŻY POŻARNEJ PROWADZĄCEJ
DZIAŁALNOŚĆ STATUTOWĄ
 _____ za rok _____
 (nazwa i siedziba OSP)

1. BILANS

A K T Y W A

Wyszczególnienie aktywów	Stan aktywów na:	
	koniec roku poprzedniego	koniec roku obrotowego
1	2	3
A. Aktywa trwałe		
I Wartości niematerialne i prawne		
II Rzeczowe aktywa trwałe (konto: 010, 070)		
w tym w budowie		
III Należności długoterminowe		
IV Inwestycje (długoterminowe aktywa finansowe)		
V Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe		
B. Aktywa obrotowe		
z tego:		
I Zapasy rzeczowych aktywów obrotowych		
II Należności i roszczenia		
III Inwestycje (krótkoterminowe aktywa finansowe)		
1. Środki pieniężne (konto: 100,130)		
2. Pozostałe aktywa finansowe		
IV Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe		
Suma bilansowa		

P A S Y W A

1	2	3
A. Fundusze własne:		
z tego:		
I Fundusz statutowy (konto: 800)		
II Fundusz z aktualizacji wyceny		
III Wynik finansowy netto za rok obrotowy		
1. Nadwyżka przychodów nad kosztami (+) (konto: 860)		
2. Nadwyżka kosztów nad przychodami (-)		
B. Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania		
I Zobowiązania długoterminowe z tytułu kredytów i pożyczek		
II Zobowiązania krótkoterminowe i fundusze specjalne		
1. Kredyty i pożyczki		
2. Inne zobowiązania (konto: 202/240)		
3. Fundusze specjalne		
III Rezerwy na zobowiązania		
IV Rozliczenia międzyokresowe z tego		
1. Rozliczenie międzyokresowe przychodów		
2. Inne rozliczenia międzyokresowe		
Suma bilansowa		

Wzór Druk OSP

1

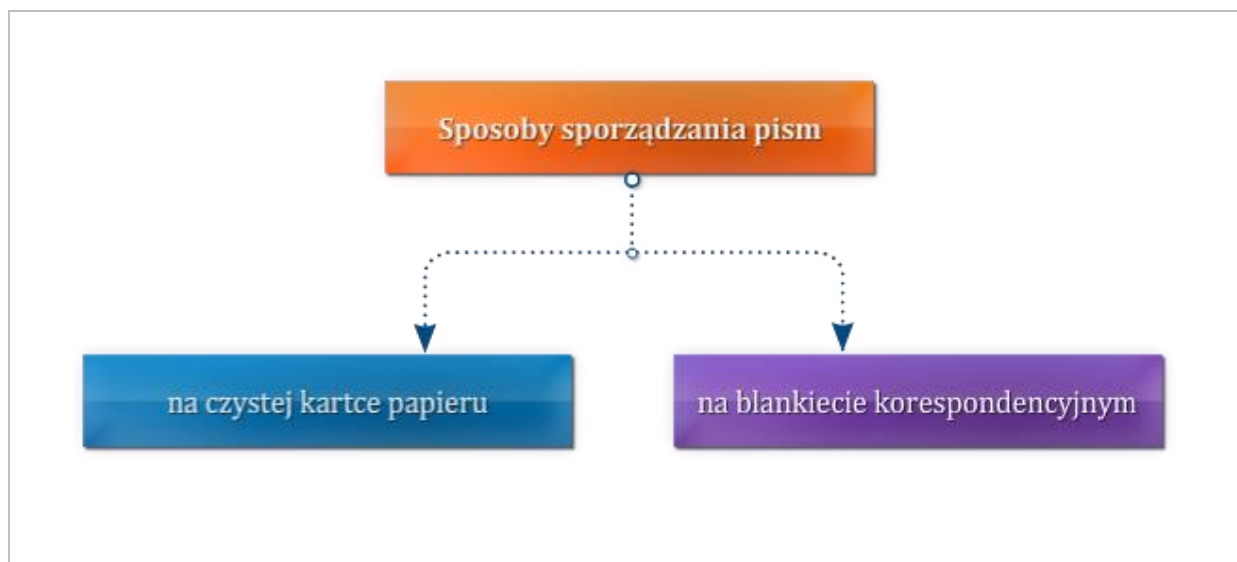
Rysunek 7.7 Przykład sprawozdania

Źródło: <http://img.docstoccdn.com/thumb/orig/113799898.png>

Pisma sporządzone są na **białym papierze, zazwyczaj formatu A4** (dokument o wymiarach 297mm x 210mm). Rzadziej sporządza się je na papierze formatu A5(210mm x 148mm). Wtedy występują one w układzie poziomym lub pionowym.

² Komosa A., Technika biurowa, Ekonomik, Warszawa 2007

Stosowanie ujednoliconych wymiarów pism jest koniecznością, ponieważ przynosi to wiele korzyści. Najważniejszą korzyścią jest to, że pisma dostosowane są do kopert (które przecież też są znormalizowane), segregatorów, teczek czy skoroszytów.



Rysunek 7.8 Sposoby sporządzania pism

Źródło: Opracowanie własne

Pisma sporządzone na **blankiecie korespondencyjnym** są przygotowane na papierze o znormalizowanej wielkości z nadrukami, które są jego stałym elementem. Jest to swego rodzaju szablon (formularz), a zamieszczone na nim nadruki dotyczą odpowiednio rozmieszczonych elementów pisma, takich jak nazwa, adres i znak firmowy nadawcy oraz inne informacje o nadawcy, pole adresowe i inne (np. dotyczące znaku pisma).

Dziś spotyka się jeszcze cztery rodzaje blankietów korespondencyjnych (wg normy już nieobowiązującej PN-76/P-55315):

- bezkopertowy;
- zwykły;
- uproszczony;
- reklamowy.

Dwa z tych blankietów: zwykły i uproszczony są obecnie powszechnie stosowane, choć wprowadza się do nich pewne korekty. Przedsiębiorcy często opracowują własny blankiet korespondencyjny dla swojego przedsiębiorstwa i wykorzystują go do sporządzenia wszelkich pism. Taki blankiet korespondencyjny jest zapisywany jako szablon dokumentu. Utworzenie takiego szablonu znacznie ułatwia sporządzenie nowych pism. Na opracowanych przez przedsiębiorców blankietach zamieszcza się czasem dodatkowo informacje o charakterze reklamowym.

Blankiet korespondencyjny, zwany także papierem firmowym lub blankietem firmowym, ma bardzo duży wpływ na wizerunek firmy. Pisma kierowane do różnych kontrahentów, także potencjalnych klientów, wpływają na kształtowanie opinii o nadawcy korespondencji oraz organizacji przedsiębiorstwa.

Elementami papieru firmowego są:

- nazwa przedsiębiorstwa;
- adres przedsiębiorstwa;
- znak firmowy;
- numery telefonów;
- zwięźle określony zakres działania firmy.

W tym też celu stosuje się często na blankietach korespondencyjnych nadruki w innym kolorze, niż czarny lub też łączy się kolory, szczególnie przy określaniu znaku firmowego. Należy jednak pamiętać, że zastosowanie zbyt dużej liczby kolorów nie daje pozytywnego efektu oraz znacznie podnosi koszty druku. Stosuje się również blankiety, drukowane na kolorowym papierze³.

Istnieją **znormalizowane zasady sporządzania pisma**. Każde pismo powinno zawierać:

- nagłówek;
- datę;
- adres;
- zwrot grzecznościowy, zaczynający i kończący pismo;
- podpis.

Nagłówek to część pisma, zamieszczona w jego górnej części lub też w jego górnym rogu, w której podaje się następujące informacje:

- nazwę i adres nadawcy;
- informacje uzupełniające, np.: numery telefonów, adres e-mail i strony internetowej, numer konta bankowego, numer identyfikacji podatkowej (NIP);
- elementy o charakterze reklamowym.

Przedsiębiorca ma obowiązek zamieszczać numer NIP (numer identyfikacji podatkowej) na wszystkich dokumentach, które związane są z działalnością gospodarczą. Jeżeli zatem dokument zawiera oświadczenie przedsiębiorcy (jest nim np. oferta, zamówienie, potwierdzenie zamówienia, reklamacja), to jednym z elementów tego dokumentu musi być NIP. Odrębnie należy potraktować dokument, jakim jest „rachunek”, którego zakres określają przepisy Ordynacji podatkowej. W związku z tym nie ma obowiązku zamieszczania na nim takiej informacji. Numerem identyfikacji podatkowej przedsiębiorca powinien posługiwać się również w obrocie prawnym i gospodarczym.

³ Komosa A., Technika biurowa, Ekonomik, Warszawa 2007.

Kolejnym elementem jest data, umieszczana na różnego rodzaju pismach. Sposobów jej formułowania jest wiele. Oto kilka przykładów:

- 2009-12-07;
- 11 kwietnia 2010;
- Warszawa, dnia 30 marca 2013r.;
- Warszawa, 2007-01-02.

Kolejnym istotnym elementem pisma jest adres. Umieszczany jest w polu adresowym i przyjmuje następującą formę:

Mikołajowa Fabryka Zabawek
ul. Wesoła 18
02-111 Warszawa

W przypadku, gdy pismo kierujemy do dyrektora przedsiębiorstwa, zapis w polu adresowym przyjmuje postać:

Pan
Jan Mikołajewski
Dyrektor
Mikołajowe Fabryki Zabawek
ul. Wesoła 18
02-111 Warszawa

Jeżeli natomiast nadawca pisma chce, aby jego pismo trafiło bezpośrednio do pracownika, zajmującego się daną sprawą, wypełnia pole adresowe w sposób następujący:

Mikołajowa Fabryka Zabawek
Dział Produkcji
Pani Bożena Śnieżna
02-111 Warszawa

W Polsce obecnie panuje zwyczaj, że tytuły naukowe zapisywane są w korespondencji, prowadzonej między naukowcami, a także w sytuacji, gdy adresat posiada tytuł wyższy niż tytuł magistra. Oczywiście tytuł zapisywany jest dużo literą:

Szanowny Pan
Prof. dr hab. Tadeusz Nowak

Wspomnieć należy także o **zwrotach rozpoczynających i kończących** pismo. Pisma służbowe rozpoczynane są zazwyczaj od zwrotów grzecznościowych typu:

- „Szanowny Panie,”;

- „Szanowna Pani,”;
- „Szanowni Państwo,”;
- „Szanowna Pani Premier,”.

Zwrot taki powinien być zakończony **przecinkiem**, a pierwszy wyraz listu powinien być napisany **małą** literą.

Podobnie jak zwroty rozpoczynające pismo, coraz częściej w polskiej korespondencji pojawiają się zwroty grzecznościowe, kończące je. Do zwrotów tych zalicza się:

- „Z wyrazami szacunku,”;
- „Z poważaniem,”;
- „Łączę wyrazy szacunku,”.

Po tych zwrotach powszechnie stawiany jest w polskiej korespondencji przecinek.

Określenie **sprawy** to jeden z nadruków, jaki występuje na blankiecie listowym. Może on mieć także postać „Dotyczy:” lub „Temat:”. Celem tej części pisma jest bardzo krótkie określenie jego zakresu, tak, aby przy przeglądaniu korespondencji nie było konieczności odczytywania całego pisma. W krótkich pismach, sporządzanych na papierze maszynowym, z reguły pomija się ten element.

Treść pisma powinna być ujęta w akapity. **Akapit** to wyodrębniona część treści pisma. Tego wyodrębnienia dokonuje się poprzez zastosowanie układu blokowego pisma lub układu a linea, czyli z wcięciem. Akapity ujmowane blokowo są oddzielane od siebie pustym wierszem (linią bez tekstu).

Elementy pisma	Układ pisma	
	a linea	blokowy
Wyrównanie treści pisma do marginesu	Do lewego marginesu	Do lewego i prawego marginesu (wyjustowany)
Odstęp między wierszami	1,5 wiersz	1 wiersz
Odstęp między akapitem	Brak dodatkowego odstępu po akapicie	Dodatkowy odstęp po akapicie równy połowie wysokości używanej czcionki
Wcięcie pierwszego wiersza	1-1,5 cm	Brak
Wyrównanie tytułów, rozdziałów, podrozdziałów	Wypośrodkowane w stosunku do marginesów strony	do lewego marginesu z zastosowaniem zasad jak dla akapitu

Rysunek 7.9 Porównanie a linea i blokowego układu pisma

Źródło: Opracowanie własne

Aby pismo spełniało wymogi dokumentu biurowego, powinno być podpisane. Pisma podpisywane są z reguły przez jedną, upoważnioną osobę (np. prezesa, dyrektora). W celu ułatwienia identyfikacyjnego podpisu umieszcza się nad nim stanowisko podpisującego, a pod nim imię i nazwisko podpisującego (które mogą być poprzedzone skrótem stopnia naukowego z wyjątkiem tytułu magistra, którego obecnie nie używa się w korespondencji). Dane te umieszczane są dwa wiersze poniżej tekstu listu. Jeżeli list podpisany jest przez dwie osoby (np. prezesa i głównego księgowego), to ich podpisy umieszczone są w tym samym wierszu, przy czym podpis osoby wyżej stojącej w hierarchii danej instytucji umieszczany jest po prawej stronie.

Na kopiach pism, przekazywanych do podpisu, umieszczane są parafki, czyli skrócone podpisy referenta, przygotowującego pismo i jego przełożonego. Parafka referenta nie jest potrzebna w przypadku, gdy jego inicjały stanowią element znaku pisma.

Do niektórych pism są załączone jakieś dokumenty. Ten fakt należy wówczas zaznaczyć. Robi się to po lewej stronie, w tym samym wierszu, w którym wypisywane jest stanowisko osoby, podpisującej pismo. Stosuje się dwa sposoby zapisywania załączników. Na przykład w piśmie, do którego załączono zamówienie, potwierdzenie zamówienia i zgłoszenie reklamacji, można przejąć jeden ze sposobów zapisu:

- załączniki: 3;
- załączniki:
 - zamówienie;
 - potwierdzenie zamówienia;
 - zgłoszenie reklamacji.

Gdy pismo podpisane jest przez dwie osoby, informacja o załącznikach zapisywana jest dwa wiersze poniżej nazwisk osób podpisujących.

W pewnych sytuacjach z treścią pisma powinny się zapoznać obok adresata, także inne instytucje lub osoby. W takich przypadkach z lewej strony pisma, w trzecim wierszu po zakończonej treści wpisuje się: „Do wiadomości:” lub „Otrzymują:”, a następnie nazwę instytucji lub nazwisko osoby, która ma otrzymać kopię pisma. Jeżeli z pismem powinna zapoznać się grupa osób lub instytucji, ich lista powinna być zapisana alfabetycznie.

Gdy pismo jest podpisane przez dwie osoby, to rozmieszczenie podpisów i danych, dotyczących rozdzielnika wygląda tak:

-	
-	
Główny Księgowy	Prezes
mgr Jan Kowalski	mgr Jan Król
-	
-	

Do wiadomości:

Pani Maria Kwiatkowska

W przypadku, gdy pisma trafiają do innych odbiorców, niż adresat, określony w polu adresowym, należy pamiętać o sporządzeniu dodatkowych kopii dla każdego z tych odbiorców. Na każdej z nich przekreśla się nazwę na polu adresowym i jednocześnie w wyliczeniu, następującym po zwrocie „Do wiadomości:” podkreśla się nazwę i adres podmiotu, do którego dana kopia będzie wysyłana.

Układ pism, stosowany poza granicami kraju, odbiega od układu, stosowanego w Polsce. W poszczególnych krajach także stosuje się różne sposoby rozmieszczania poszczególnych elementów pisma.

W pismach **amerykańskich** stosowane są dwa rozwiązania:

- wszystkie elementy pisma (miejsce, data, znak pisma, nazwa i adres odbiorcy, zwrot grzecznościowy i podpis) zaczynają się od lewej strony;
- wszystkie elementy pisma zapisywane są od lewej strony. Wyjątek stanowią: miejsce, data i znak pisma – zapisywane do prawej strony oraz zwrot grzecznościowy i podpis (tak jak w Polsce).

W korespondencji amerykańskiej zwrot, rozpoczynający pismo, opatrzony jest dwukropkiem, choć spotyka się, tak jak w Polsce, przecinek, a akapit po zwrocie grzecznościowym rozpoczynany jest wielką literą. Zwrot, kończący pismo, nie zawsze zakończony jest przecinkiem. Specyficzne dla korespondencji amerykańskiej jest to, że data zapisywana jest w kolejności: miesiąc, dzień i rok, np. „styczeń 25, 2008”. Część pisma „sprawa” zostaje zazwyczaj pomijana, a jeżeli już występuje, to jest zapisywana trzy wiersze poniżej zwrotu grzecznościowego, rozpoczynającego pismo.

Elementy pism **brytyjskich** są tak samo rozmieszczone, jak elementy pism amerykańskich. Zwroty grzecznościowe, rozpoczynające i kończące pismo, opatrzone są przecinkami⁴.

W pismach **niemieckich i francuskich** stosuje się jeden z dwóch elementów rozmieszczenia poszczególnych części pisma. Pierwszy z nich dotyczy blankietów bez nadruków (kartka papieru maszynowego), wówczas wszystkie elementy pism zapisywane są tak, jak w korespondencji amerykańskiej, tj. od lewej strony. Wyjątkiem są następujące elementy:

- w korespondencji niemieckiej nazwę miejscowości i datę zapisuje się w prawym, górnym rogu (tak jak w Polsce);
- w korespondencji francuskiej zwrot grzecznościowy i podpis zamieszcza się – tak jak w Polsce – z prawej strony.

Drugi dotyczy blankietów z nadrukami, wówczas poszczególne elementy pisma rozmieszcza się tak samo, jak na blankietach z nadrukami w Polsce.

W dobie stosowanie skrótów, skrótowców, symboliki telefonicznej i komputerowej, sporządzając pismo należy unikać błędów językowych, a mianowicie:

⁴ <http://www.oke.wroc.pl/images/library/File/pdfy/oum209.pdf>

nie piszemy	należy pisać
w odpowiedzi na	odpowiadając na
w nawiązaniu do	nawiązując do
w załączeniu	dołączamy, przesyłamy
za wyjątkiem	z wyjątkiem
na adres	pod adresem
zabezpieczyć	zapewnić
wzajemna współpraca	współpraca
okres czasu	czas
potencjalne możliwości	możliwości
odgrywać znaczenie	mieć znaczenie
na temat(w temacie)	tym problemem
dalej kontynuować	kontynuować

Rysunek 7.10 Zasady językowe

Źródło: opracowanie własne

7.2 Determinanty skutecznej pracy o charakterze biurowym

Informacje na ten temat zostały zamieszczone w prezentacji pt. „Determinanty skutecznej pracy o charakterze biurowym”.

7.3 Literatura

7.3.1 Literatura obowiązkowa

- Komosa A., Technika biurowa, Ekonomik, Warszawa 2007;
- Łatka U., Organizacja i technika pracy biurowej podręcznik do nauki zawodu branża ekonomiczna, WSiP, Warszawa 2013;
- Wanago-Ignaczak B., Piszę korespondencję biurową: zasady redagowania, wysyłania i przechowywania pism, ETHOS, Lublin 2000;
- Wiśniewska-Sobolewska M., Witek E., Technika biurowa, eMPi², Poznań 2002.

7.3.2 Literatura uzupełniająca

- Kalinowski J., Problematyka kadr, jakości i organizacji pracy biurowej. Zarys wykładów, Instytut Nauk Ekonomicznych, Płock 2007.

7.3.3 Netografia

- <http://www.oke.wroc.pl/images/library/File/pdf/oum209.pdf>.

7.4 Spis rysunków

Rysunek 7.1 Elementy dokumentacji biurowej	3
Rysunek 7.2 Cechy charakterystyczne pisma przewodniego	4
Rysunek 7.3 Przykład pisma przewodniego	5
Rysunek 7.4 Cechy charakterystyczne listu	6
Rysunek 7.5 Przykład listu typu komunikat	7
Rysunek 7.6 Przykład protokołu	8
Rysunek 7.7 Przykład sprawozdania	9
Rysunek 7.8 Sposoby sporządzania pism	10
Rysunek 7.10 Porównanie a Linea i blokowego układu pisma	13
Rysunek 7.11 Zasady językowe	16

7.5 Spis treści

7 Zasady organizacyjne i techniczne pracy biurowej w administracji	2
7.1 Dokumenty i dokumentacja. Zasady sporządzania pism w organizacji pracy	2
7.2 Determinanty skutecznej pracy o charakterze biurowym	16
7.3 Literatura	16
7.3.1 Literatura obowiązkowa	16
7.3.2 Literatura uzupełniająca	17
7.3.3 Netografia	17
7.4 Spis rysunków	17