



MINISTERSTWO EDUKACJI  
NARODOWEJ



**Teresa Jaszczyk**

**Małgorzata Soltysiak**

**Obsługa interesantów**

**343[01].Z3.06**

**Poradnik dla ucznia**

**Wydawca**

**Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy  
Radom 2006**

Recenzenci:

mgr inż. Małgorzata Budzicz

mgr inż. Beata Ostrowska

Opracowanie redakcyjne:

mgr inż. Teresa Jaszczyk

Konsultacja:

dr Elżbieta Sałata

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 343[01].Z3.06 „Obsługa interesantów” zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu technik administracji.

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2006

# SPIS TREŚCI

<b>1. Wprowadzenie</b>	3
<b>2. Wymagania wstępne</b>	5
<b>3. Cele kształcenia</b>	6
<b>4. Materiał nauczania</b>	7
<b>4.1. Komunikacja w pracy biurowej</b>	7
4.1.1. Materiał nauczania	7
4.1.2. Pytania sprawdzające	9
4.1.3. Ćwiczenia	9
4.1.4. Sprawdzian postępów	10
<b>4.2. Istota i formy obsługi interesantów</b>	12
4.2.1. Materiał nauczania	12
4.2.2. Pytania sprawdzające	18
4.2.3. Ćwiczenia	18
4.2.4. Sprawdzian postępów	19
<b>4.3. Typologia i strategia obsługi interesantów</b>	19
4.3.1. Materiał nauczania	20
4.3.2. Pytania sprawdzające	21
4.3.3. Ćwiczenia	21
4.3.4. Sprawdzian postępów	22
<b>4.4. Zasady rozmowy telefonicznej</b>	23
4.4.1. Materiał nauczania	23
4.4.2. Pytania sprawdzające	24
4.4.3. Ćwiczenia	24
4.4.4. Sprawdzian postępów	24
<b>5. Sprawdzian osiągnięć</b>	25
<b>6. Literatura</b>	29

# 1. WPROWADZENIE

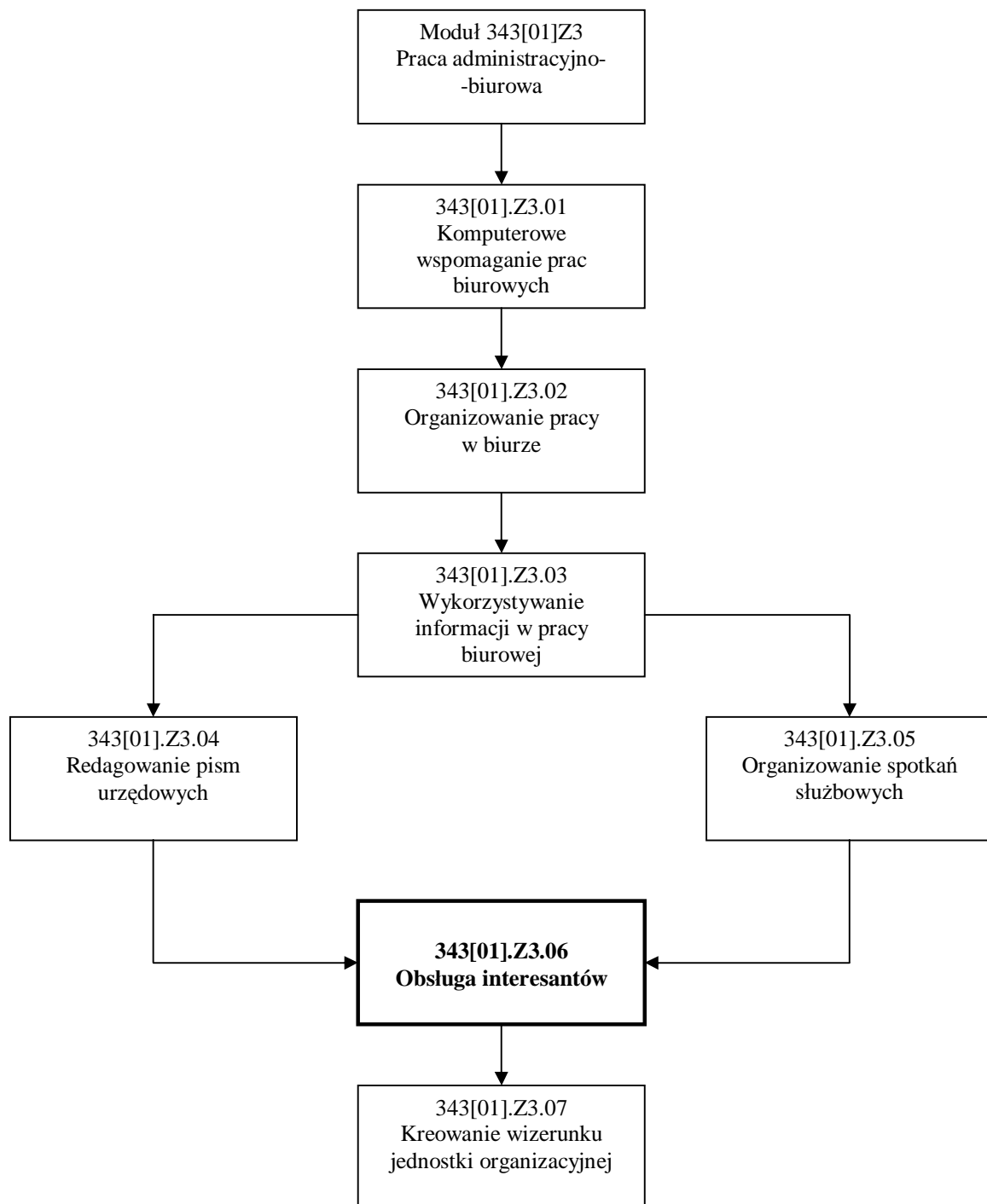
Poradnik ten będzie Tobie pomocny w nabywaniu umiejętności z zakresu komunikacji w pracy biurowej, obsługi interesantów i zasad prowadzenia rozmowy telefonicznej.

Poradnik ten zawiera:

1. Wymagania wstępne, czyli wykaz niezbędnych umiejętności, które powinieneś posiadać, aby przystąpić do realizacji tej jednostki modułowej.
2. Cele kształcenia tej jednostki modułowej, które określają umiejętności, jakie opanujesz w wyniku procesu kształcenia.
3. Materiał nauczania, który zawiera informacje niezbędne do realizacji zaplanowanych szczegółowych celów kształcenia, umożliwia samodzielne przygotowanie się do wykonania ćwiczeń i zaliczenia sprawdzianów. Wykorzystaj do poszerzenia wiedzy wskazaną literaturę oraz inne źródła informacji. Obejmuje on również:
  - pytania sprawdzające wiedzę niezbędną do wykonania ćwiczeń,
  - ćwiczenia z opisem sposobu ich wykonania oraz wyposażenia stanowiska pracy,
  - sprawdzian postępów, który umożliwi sprawdzenie poziomu wiedzy po wykonaniu ćwiczeń.
4. Sprawdzian osiągnięć w postaci zadania/ćwiczenia oraz zestawu zadań sprawdzających opanowanie umiejętności z zakresu całej jednostki. Zaliczenie tego sprawdzianu jest dowodem nabycia umiejętności określonych w tej jednostce modułowej. Wykaz literatury związanej z programem jednostki modułowej.

Wykonując sprawdzian postępów, powinieneś odpowiadać na pytania tak lub nie, co oznacza, że opanowałeś materiał lub nie.

Jeżeli masz trudności ze zrozumieniem tematu lub ćwiczenia, to poproś nauczyciela o wyjaśnienie i ewentualne sprawdzenie, czy dobrze wykonujesz daną czynność. Po przerobieniu materiału spróbuj zaliczyć sprawdzian z zakresu jednostki modułowej.



Schemat układu jednostek modułowych

## 2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej „Obsługa interesanta” powinieneś umieć:

- korzystać z różnych źródeł informacji,
- obsługiwać komputer na poziomie podstawowym,
- sporządzać pisma w różnych układach graficznych,
- obsługiwać biurowe urządzenia techniczne,
- organizować spotkania służbowe,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy,
- pracować w grupie i indywidualnie.

### **3. CELE KSZTAŁCENIA**

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

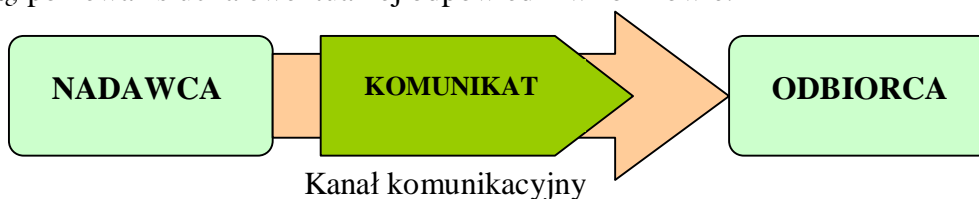
- nawiązać kontakt z interesantem,
- rozpoznać rodzaj zachowania interesanta,
- przyjąć interesanta zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodowej,
- zastosować procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej,
- skierować interesanta do właściwej komórki organizacyjnej,
- określić termin załatwienia sprawy,
- przeprowadzić rozmowę telefoniczną z interesantem,
- przeprowadzić rozmowę bezpośrednią z interesantem,
- zastosować zasady kultury i etyki zawodu.

## 4. MATERIAŁ NAUCZANIA

### 4.1. Komunikacja w pracy biurowej

#### 4.1.1. Materiał nauczania

Komunikacja w pracy biurowej to proces porozumiewania się, czyli przekazywania informacji. W procesie komunikowania się zawsze występują dwie strony: nadawca i odbiorca informacji. Role te zmieniają się i nadawca po przekazaniu informacji staje się jej odbiorcą, ponieważ słucha ewentualnej odpowiedzi w rozmowie.

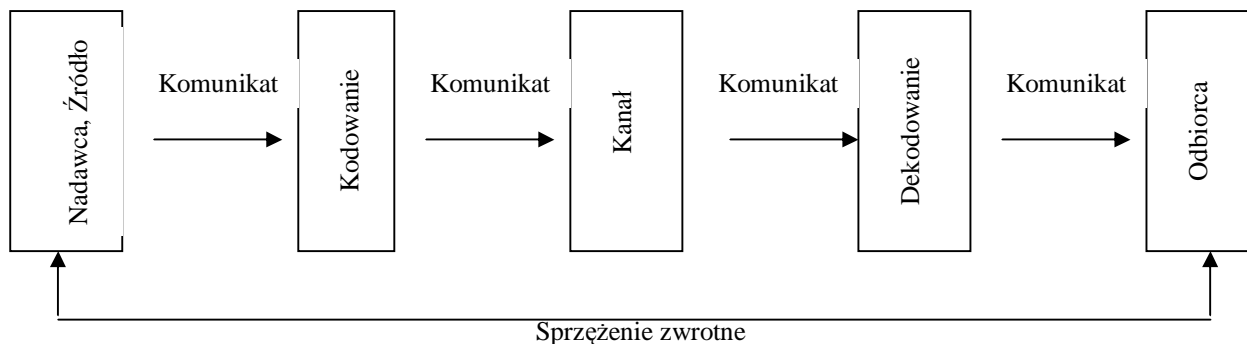


Rys. 1 Proces komunikacji. [3, s. 138].

Sprawne komunikowanie ułatwia nawiązywanie kontaktów i prowadzenie rozmów oraz przyczynia się do osiągnięcia szybszego i bardziej efektywnego porozumienia. Jest umiejętnością, która może przesądzić o osiągnięciu sukcesu w każdej dziedzinie życia.

**Komunikowanie interpersonalne** jest procesem przekazywania i odbierania informacji pomiędzy dwiema osobami lub pomiędzy małą grupą osób, wywołującym określone skutki i rodzaje sprzężeń zwrotnych.

Dokładny model procesu komunikacji interpersonalnej przedstawia rysunek 1a.



Rys. 1a. Model procesu komunikacji interpersonalnej  
Źródło: opracowanie własne

Zgodnie z powyższym schematem, w procesie komunikacji interpersonalnej wyróżnia się następujące elementy:

- źródło komunikacji (nadawca) – osoba przekazująca komunikat,
- komunikat, czyli przekaz – informacja, którą nadawca chce przekazać odbiorcy,
- kodowanie to przekształcanie informacji na przykład w słowa, pismo, gesty zgodnie z regułami określonego kodu (języka polskiego),
- kanał – to środek przekazu, za pomocą którego komunikat dociera do odbiorcy: powietrze niezbędne do przenoszenia fali dźwięku, łącza telefoniczne lub internetowe,



- dekodowanie to przypisywanie przez odbiorcę określonego znaczenia słowom, obrazom, gestom przekazanych przez nadawcę,
- odbiorca – adresat informacji,
- sprzężenie zwrotne to potwierdzenie odebrania komunikatu przez odbiorcę: potakiwanie, uśmiech, wykonanie polecenia.

Komunikat to przekazywana informacja zakodowana w formie słów, znaków i innych sygnałów. Rozróżniamy dwie formy komunikacji werbalną i niewerbalną.

Podstawową formą komunikacji jest **komunikacja werbalna**, czyli słowna, jej istotą jest porozumiewanie za pomocą języka. Komunikacji werbalnej towarzyszy **komunikacja niewerbalna**, która polega na przekazywaniu informacji o stanie emocjonalnym nadawcy. Jej elementami są mimika twarzy, gesty, kontakt wzrokowy, kontakt fizyczny.

Werbalne przekazywanie informacji obejmuje nie tylko samą treść informacji (słowa), ale także intonację, czyli ton i modulację głosu oraz akcentowanie wyrazów. Intonacja jest niezwykle ważna, słowa wypowiedziane szybko podniesionym tonem wskazują na zdenerwowanie i nawet zapewnienia mówiącego, że nie jest on zdenerwowany nie przekonują.

### Rodzaje komunikatów

Proces porozumiewania jest skuteczny wtedy, gdy myśl nadawcy informacji zostanie w takiej samej postaci zarejestrowana w umyśle odbiorcy informacji. Informacje odbierane za pomocą zmysłu wzroku i słuchu, a przekazywane są za pomocą mowy i pisma. Sposób przekazywania informacji to kanał komunikacyjny.

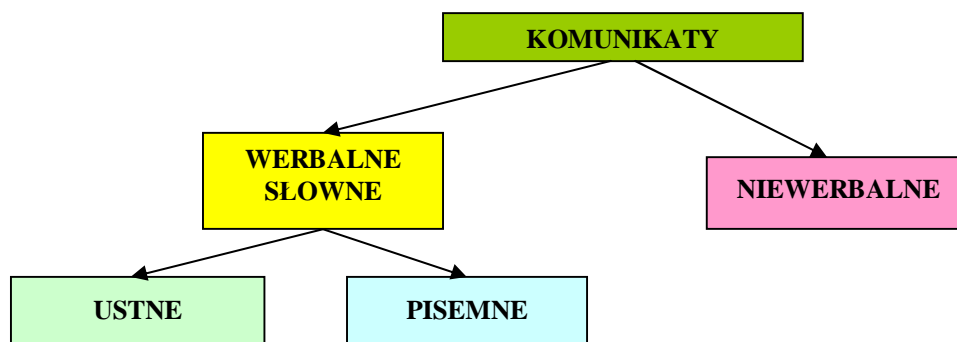
**Komunikaty ustne** przekazywane są bezpośrednio w trakcie rozmowy, dyskusji w grupie lub w postaci plotek. Zaletą tych komunikatów jest możliwość szybkiego przekazania informacji i otrzymania odpowiedzi. Wadą jest przekazywanie informacji przez większą liczbę osób, bo wtedy może dochodzić do zniekształceń wiadomości.

**Komunikaty pisemne** są przekazywane za pomocą zapisanych słów i symboli i obejmują notatki, listy, faksy, pocztę elektroniczną. Zaletą tych komunikatów jest to, że nie zostaną one zniekształcone i mają większą precyzję i jasność niż komunikaty ustne. Wadą ich jest to, że do ich przekazania potrzeba więcej czasu i na informację zwrotną trzeba czekać.

**Komunikaty niewerbalne**, które są przekazywane za pomocą symboli pozasłownych. Komunikaty niewerbalne są określane również jako mowa ciała lub język ciała.

Istnieje wiele niewerbalnych sygnałów, które ułatwiają bądź utrudniają proces porozumiewania się przykładem może być patrzenie prosto w oczy rozmówcy, czy też uśmiechanie jest oznaką przyjaznego nastawienia partnerów, które ułatwia proces porozumiewania się i odwrotnie, unikanie wzroku i ironiczny uśmiech ten proces utrudniają.

Więcej na temat komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz komunikatów ustnych i pisemnych dowiedzieć się z jednostki 343[01].Z3.07.



Rys. 2. Rodzaje komunikatów [opracowanie własne].

Komunikacja interpersonalna gwarantuje sprawne funkcjonowanie firmy, gdyż wzbogaca wiedzę, powoduje konkretne działania pracowników, umożliwia współpracę, stwarza dobrą atmosferę pracy, a w przypadku kontaktów z otoczeniem firmy, tworzy jej pozytywny wizerunek.

Często się jednak zdarza, że w procesie komunikacji pojawiają się zniekształcenia, które powodują, że reakcja odbiorcy informacji jest inna od oczekiwanej przez nadawcę. Zniekształcenia te są efektem występujących barier, o których należy wiedzieć i które należy próbować eliminować.

Do **barier komunikacyjnych** zalicza się:

- bariery językowe,
- bariery kulturowe,
- bariery techniczne utrudniające przekaz informacji,
- negatywne emocje między partnerami komunikacji,
- wyraźny rozdźwięk między komunikatem werbalnym i niewerbalnym,
- osądzanie poprzez krytykowanie, obrażanie, niesłuchanie tego, co mówi druga osoba,
- decydowanie za innych poprzez rozkazywanie, grożenie, moralizowanie,
- uciekanie od cudzych problemów poprzez zmianę tematu, bagatelizowanie problemu.

Aby proces komunikacji był bardziej efektywny, ludzie powinni dążyć do wyeliminowania istniejących barier. Podstawowym warunkiem wyeliminowania tych barier jest umiejętność słuchania drugiej strony. Zwiększenie efektywności procesu komunikowania się można osiągnąć dzięki:

- umiejętności utożsamiania się z drugą osobą (empatii),
- uczciwości i autentyczności w prezentowaniu swojego punktu widzenia,
- otwartości na przekaz partnera,
- samouświadomieniu sobie własnych uczuć i ich komunikowania,
- konkretności w przekazywaniu informacji,
- życzliwości i szacunku w stosunku do rozmówcy,
- asertywności, która polega na respektowaniu w takim samym stopniu praw własnych i innych osób, co zabezpiecza przed własną agresją i zbytnią uległością.

#### **4.1.2. Pytania sprawdzające**

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co to jest komunikacja interpersonalna?
2. Jakie są zalety i wady komunikatów ustnych?
3. Jakie są zalety i wady komunikatów pisemnych?
4. W jaki sposób mogą być wyrażane komunikaty niewerbalne ?
5. Jakie są bariery w procesie komunikacji interpersonalnej?
6. Jak można zlikwidować istniejące bariery w komunikacji interpersonalnej?
7. Co to jest asertywność?

#### **4.1.3. Ćwiczenia**

##### **Ćwiczenie 1**

Zaprezentuj razem z kolegą scenkę, w której przedstawicie przykład jednej z barier komunikacyjnych i sposób jej likwidacji.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) odszukać wiadomości w materiale nauczania i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) umówić się z kolegą jaką barierę przedstawić,
- 3) odegrać scenkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura z rozdziału 6.

### Ćwiczenie 2

Przygotuj jakąkolwiek historyjkę, używając przy tym jak najwięcej komunikatów niewerbalnych. Wybierzesz z klasy jedną osobę, która podczas twojego opowiadania będzie miała „zatkałe” uszy. Po zakończeniu twojej historyjki osoba spróbuje opowiedzieć, o czym mówiłeś.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) odszukać wiadomości w materiale nauczania i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) zapoznać się z komunikatami niewerbalnymi,
- 3) ułożyć komunikaty niewerbalne w historyjkę,
- 4) opowiedz przygotowaną historyjkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura z rozdziału 6.

### Ćwiczenie 3

Na podstawie wybranego telewizyjnego programu publicystycznego, w którym rozmawiało kilka osób, wypisz błędy, które dostrzegłeś z zakresu komunikacji interpersonalnej, popełnione przez uczestników programu.

### Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać treść zadania,
- 2) odszukać wiadomości w materiale nauczania i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 3) obejrzeć program publicystyczny.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- notes,
- długopis,
- telewizor,
- literatura z rozdziału 6.

#### 4.1.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
<b>Czy potrafisz:</b>		
1) zdefiniować pojęcie komunikacji interpersonalnej?	..	..
2) podać zalety i wady komunikatów ustnych?	..	..
3) podać zalety i wady komunikatów pisemnych?	..	..
4) określić sposób wyrażania komunikatów niewerbalnych?	..	..
5) określić bariery w procesie komunikacji interpersonalnej?	..	..
6) zlikwidować istniejące bariery w komunikacji interpersonalnej?	..	..
7) zdefiniować pojęcie asertywność?	..	..

## 4.2. Istota i formy obsługi interesantów

### 4.2.1. Materiał nauczania

Istotą obsługi interesantów jest kompetentne i terminowe załatwienie sprawy, z którą przychodzą.

Osoba przyjmująca interesantów (np. sekretarka, urzędnik) musi być zawsze taktowna, grzeczna i uprzejma bez względu na zachowanie petenta. Interesant już od wejścia powinien wyczuwać życzliwość, uprzejmość i zainteresowanie swoją osobą. Przyjmując interesantów, tworzy pozytywny wizerunek firmy i przyczynia się do strategii marketingowej. Realizacja tej funkcji powiedzie się, jeżeli interesant wejdzie do estetycznego biura, spotka kulturalną, życzliwą i kompetentną obsługę.

Sposób załatwiania spraw przez organy administracji publicznej reguluje kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (DzU Nr 98 poz. 1071 z 2000 r.).

#### Obsługa interesantów w sekretariacie

W każdej jednostce organizacyjnej sekretariat jest miejscem, gdzie przyjmuje się i obsługuje interesantów.

Przyjmowanie interesantów w sekretariacie polega na:

- udzielaniu informacji i przyjmowaniu korespondencji,
- kierowaniu interesantów do kompetentnych pracowników,
- pośredniczeniu w kontaktach z szefem,
- przyjmowaniu i łączeniu telefonów od interesantów.

Przy przyjmowaniu interesantów sekretarka musi kierować się zasadami savoir-vivre`u, a więc:

- natychmiast po wejściu interesanta powinna przerwać czynności, którymi jest zajęta i przywitać się;
- poprosić o zdjęcie wierzchniego okrycia i zajęcie miejsca;
- ustalić imię i nazwisko oraz cel wizyty interesanta;
- po ustaleniu danych interesanta sekretarka sprawdza w terminarzu, czy był umówiony i czy przybył w umówionym czasie;
- jeśli okaże się, że interesant był umówiony, informuje szefa o jego przybyciu i wprowadza go do gabinetu;
- w sytuacji, gdy gość nie był umówiony, na podstawie celu wizyty sekretarka powinna zdecydować, czy rozmowę musi przeprowadzić szef, czy też powinien zrobić to inny pracownik przedsiębiorstwa;
- jeżeli gościa musi przyjąć szef, sekretarka udaje się do niego z pytaniem, czy i kiedy będzie mógł przyjąć interesanta, jednak przed wejściem do gabinetu powinna uprzedzić interesanta, że szef jest dziś bardzo zajęty i nie wie, czy będzie mógł go przyjąć; takie postępowanie sekretarki spowoduje, że gość nie będzie czuł się urażony ewentualną odmową;
- oczekujących interesantów sekretarka powinna zająć rozmową, a pod ręką mieć czasopisma i materiały reklamowe firmy, aby zaproponować je czekającym.

## Formy obsługi interesantów

Istnieją dwie formy obsługi interesantów: pisemna i bezpośrednia.

### Forma pisemna

Wpływające do urzędu (firmy) pisma od interesantów są rejestrowane w kancelarii lub sekretariacie. A następnie zgodnie z instrukcją kancelaryjną skierowane (dekretowane) do właściwej komórki organizacyjnej. Po zadekretowaniu pismo jest przekazywane kierownikowi, który sam załatwia sprawę (jeśli leży to w jego kompetencji) albo przydziela ją referentowi, który rozpatruje sprawę w sposób zgodny z przepisami i opracowuje odpowiedź na pismo. Następnie odpowiedź pokazuje zwierzchnikowi do podpisu. Po podpisaniu odpowiedź zostaje odesłana do interesanta.

### Forma bezpośrednia

Przyjmowanie interesantów bezpośrednio przez urzędnika (pracownika) polega na:

- 1) wydaniu interesantom obowiązujących druków i formularzy i pomocy w ich wypełnieniu,
- 2) udzieleniu informacji o procedurach i trybie załatwiania sprawy,
- 3) przyjęciu interesanta zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodowej.

**Ad.1. Wymagane dokumenty.** Urzędnik powinien wydać interesantowi odpowiednie druki lub formularze składane w określonej sprawie. A przed złożeniem wniosku w określonej sprawie powiedzieć, jakie dokumenty będą musiały być złożone razem z tym wnioskiem.

**Ad. 2. Udzielanie informacji.** Interesant powinien zostać poinformowany o wszystkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na sposób załatwienia jego sprawy. Działania urzędu powinny zapobiegać poniesieniu przez interesanta szkody wynikającej z niezajomości prawa. W razie pojawienia się jakichkolwiek wątpliwości, powinien zwrócić się do urzędnika, który udzieli niezbędnych wyjaśnień.

**Terminy załatwiania sprawy.** Interesant ma prawo żądać terminowego załatwiania spraw w urzędzie. Kodeks postępowania administracyjnego wskazuje następujące terminy załatwiania spraw:

- a) Sprawy powinny być załatwiane w urzędzie bez zbędnej zwłoki. Warunkiem takiego sposobu załatwienia sprawy jest przedstawienie przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów (art. 35 § 1 k.p.a.).
- b) Urząd powinien także załatwić niezwłocznie sprawy, jeżeli ma wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie wymagają gromadzenia dowodów, informacji lub wyjaśnień (art. 35 § 2 k.p.a.).
- c) Jeżeli konieczne jest wyjaśnianie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących sprawy, urząd winien te okoliczności wyjaśnić oraz rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku wraz z dokumentami. Jeśli sprawa jest wyjątkowo skomplikowana, wówczas urząd ma dwa miesiące na jej rozpatrzenie (art. 35 § 3 k.p.a.).

Terminy wymienione powyżej mogą zostać przekroczone. Przekroczenie terminów może nastąpić z winy samego zainteresowanego, np. gdy nie dostarczył dokumentów, do dostarczenia których był zobowiązany lub z przyczyn niezależnych, np. gdy urząd nie może działać z powodu powodzi, pożaru. W takich przypadkach urząd powinien powiadomić zainteresowanego o przyczynie zwłoki oraz wskazać nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 k.p.a.).

**Oplata skarbową.** Urzędnik powinien poinformować, czy ze złożeniem wniosku lub czynnością urzędową wiąże się konieczność uiszczenia opłaty. Wysokość opłat reguluje ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. – O opłacie skarbowej.

**Odwołanie.** Od decyzji wydanej przez urząd każdy ma prawo złożyć odwołanie do organu wyższego stopnia. Na decyzjach wydanych przez urząd umieszcza się informację o możliwości odwołania się, do jakiej instytucji składa się odwołanie oraz w jakim terminie można je wnieść.

Kodeks postępowania administracyjnego określa:

art. 129 § 1. Odwołanie wnosi się do właściwego organu odwoławczego za pośrednictwem organu, który wydał decyzję.

§ 2. Odwołanie wnosi się w terminie czternastu dni od dnia doręczenia decyzji stronie, a gdy decyzja została ogłoszona ustnie – od dnia jej ogłoszenia stronie. Treść odwołania nie musi spełniać szczególnych wymogów, wystarczy, że strona nie jest zadowolona z wydanej decyzji (art. 128 k.p.a.).

**Prawo zaskarżania do sądu administracyjnego.** Jeżeli decyzja, którą otrzyma interesant jest niezgodna z prawem, to można zaskarżyć ją do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. Skargę można wnieść po wyczerpaniu możliwości odwołania się od decyzji. Zainteresowana osoba ma na złożenie skargi 30 dni od dnia uzyskania wiadomości o decyzji. Od złożonej skargi należy wpłacić wpis. Wojewódzki Sąd Administracyjny rozpoznaje skargi na bezczynność organów na podstawie ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądem administracyjnym (DzU Nr 153 poz. 1270 z późn. zm.).

**Skargi i wnioski.** Interesant ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w związku z działalnością urzędu. Może je składać we własnym imieniu, a także w imieniu innych osób, jeżeli uzyska na to ich zgodę. Petycje, skargi i wnioski można kierować w szczególności do organów państwowych (ministra, wojewody) oraz do organów samorządu terytorialnego (rady, wójta, burmistrza, prezydenta miasta). Przedmiotem skargi może być w szczególności: zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadania przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządnych lub słuszych interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (podstawa art. 63 Konstytucji RP oraz art. 221 k.p.a.).

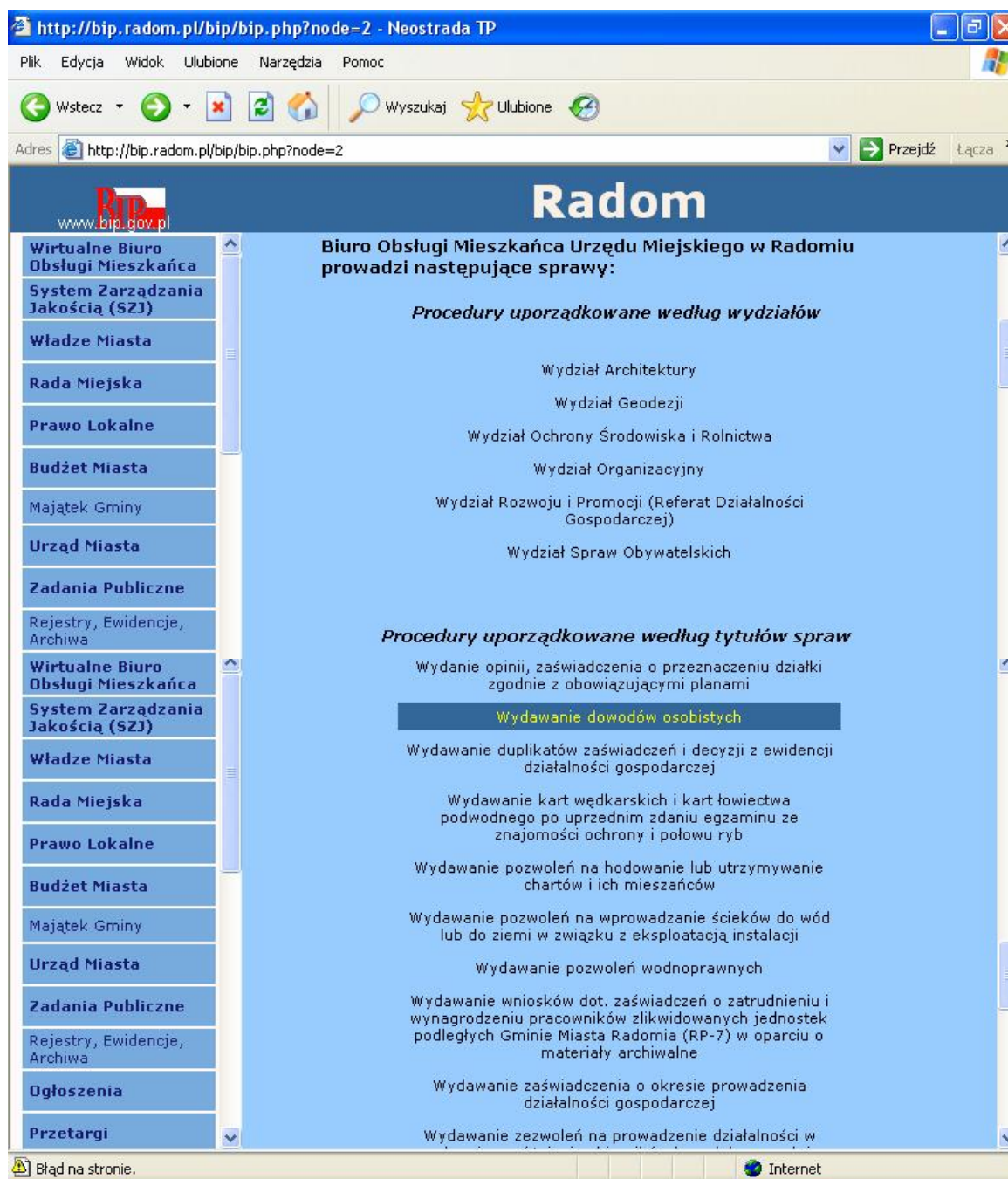
Ad. 3. **Etyka zawodowa** określa sposób postępowania zgodny z zasadami przyjętymi w danym środowisku zawodowym. Zasady te zazwyczaj nie są unormowane w aktach prawnych, nie są więc obowiązującymi przepisami prawa, tym niemniej – z woli osób powiązanych wspólnym zawodem – określają reguły dotyczące uczciwości, profesjonalizmu, solidności oraz koleżeństwa. Przestrzeganie zasad etycznych sprzyja optymalnemu wykonywaniu przez te osoby obowiązków zawodowych [3, s. 110].

Przyjmując interesanta, pracownik przestrzegający zasad kultury i etyki zawodowej, powinien:

- załatwić sprawę w sposób: kompetentny, rzetelny, sumienny, dokładny, systematyczny i terminowy,
- nie podejmować działań, które mogłyby pozostawać w sprzeczności z celami i zadaniami przedsiębiorstwa,
- przeciwdziałać nieprawidłowościom występującym w przedsiębiorstwie,
- efektywnie wykorzystywać czas pracy,
- kształtować wizerunek przedsiębiorstwa przyjaznego klientowi,
- racjonalnie gospodarować powierzonym majątkiem,
- stale dążyć do poprawy jakości pracy,
- kształtować życzliwą i przyjazną atmosferę w pracy, sprzyjającą prawidłowej realizacji obowiązków.

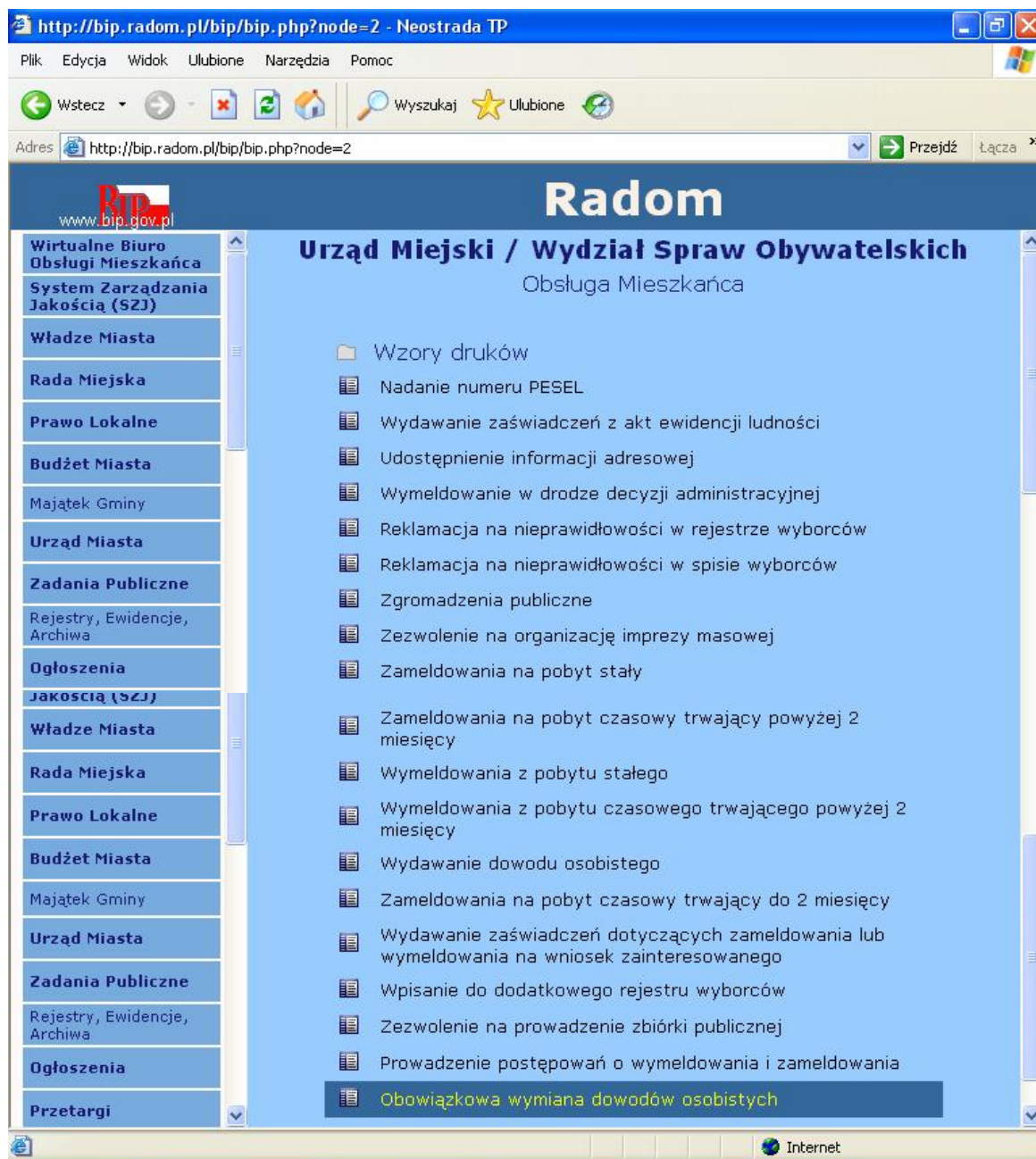
## Obsługa interesanta przez Internet

Aby ułatwić i usprawnić obsługę interesanta, urzędy zamieściły na swoich stronach internetowych „wirtualne biuro obsługi interesanta” (rys. 3). Tam zamieszczone są informacje o procedurach i trybie załatwiania spraw. Informacje te uporządkowane są według wydziałów lub tytułów spraw. Interesant „klikając” na tytuł sprawy może pobrać potrzebne formularze lub druki oraz otrzymać informacje o wymaganych dokumentach, opłatach, terminie załatwienia sprawy, trybie odwoławczym i kto załatwia daną sprawę, i w którym pokoju (rys. 4, 5).

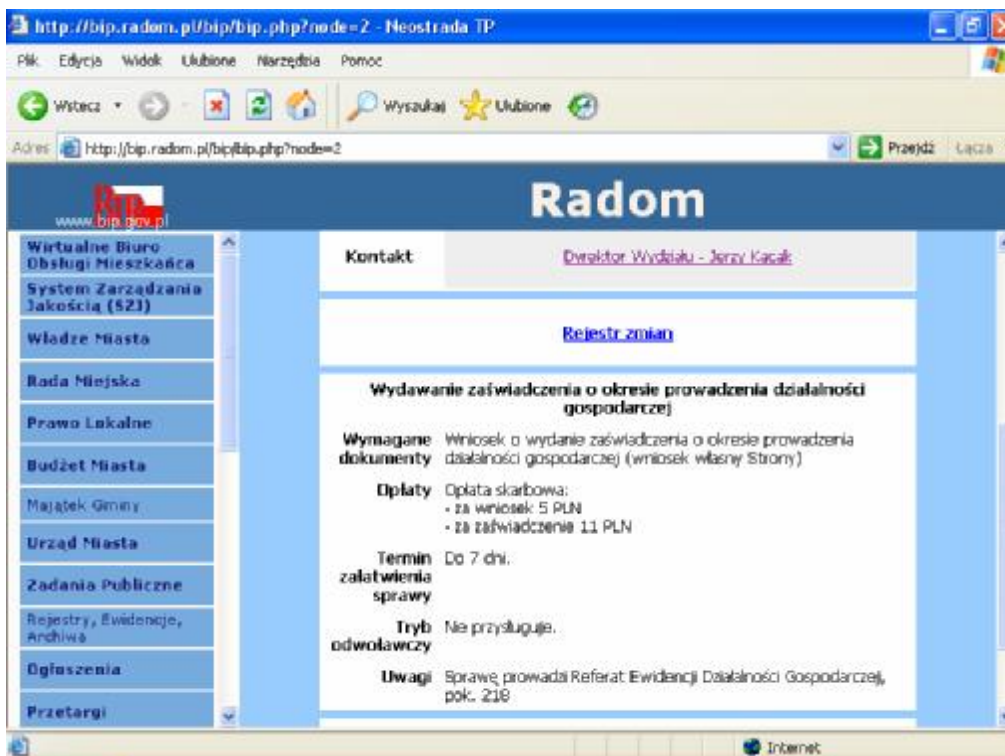
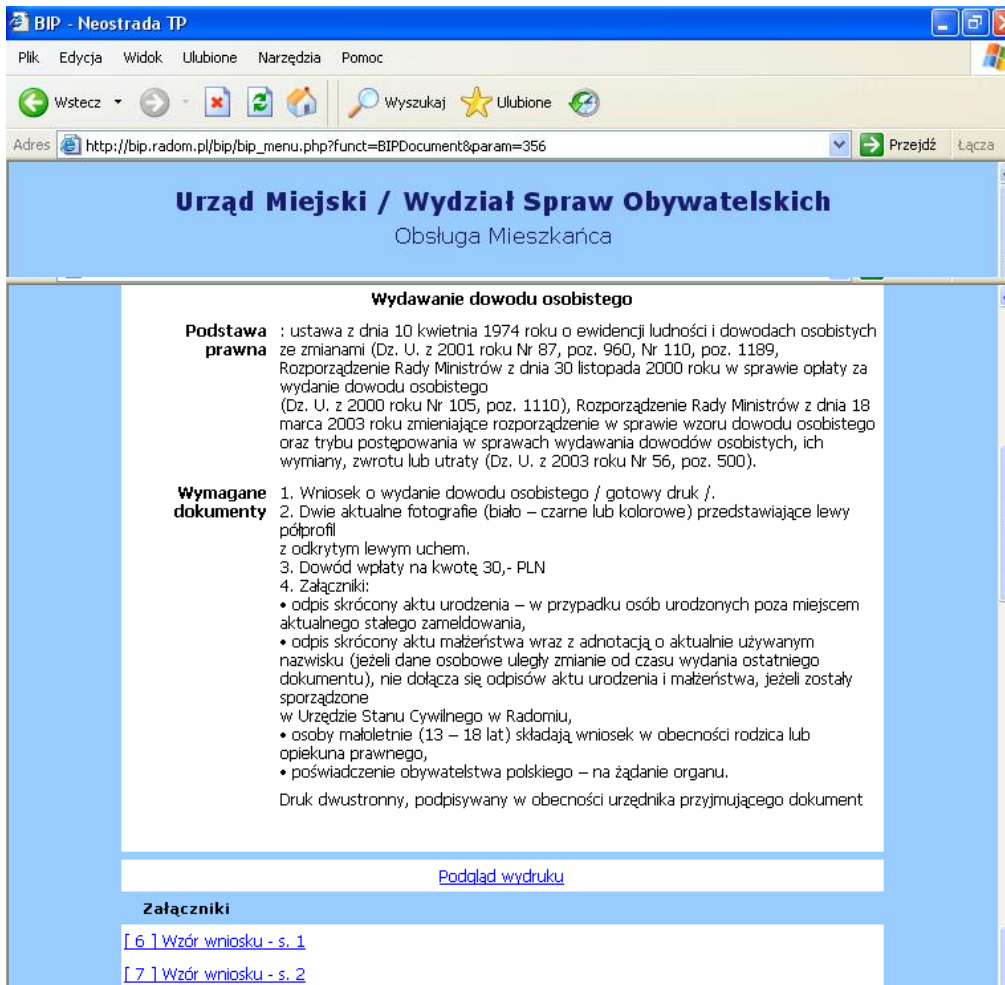


Rys. 3. Strona internetowa Biura Obsługi Mieszkańca (BOM).





Rys. 4. Wzory druków do pobrania.



Rys. 5. Strona internetowa BOM zawierająca informacje dotyczące określonej sprawy.

## 4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jaka jest istota obsługi interesanta?
2. Na czym polega obsługa interesanta w sekretariacie?
3. Na czym polega obsługa interesanta w urzędzie?
4. Co to jest etyka zawodowa?
5. Na czym polega obsługa interesanta przez Internet?

## 4.2.3. Ćwiczenia

### Ćwiczenie 1

Zaprezentuj scenkę „obsługa interesanta w sekretariacie”.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) podzielić role (sekretarka, interesant umówiony, interesant nieumówiony),
- 3) przygotować scenariusz prezentowanej scenki,
- 4) odegrać scenkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura z rozdziału 6.

### Ćwiczenie 2

Zaprezentuj scenkę pt. „Skarga interesanta do Burmistrza na niekompetencje pracownika urzędu”.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) podzielić role (pracownik, interesant, burmistrz),
- 3) przygotować temat skargi,
- 4) odegrać scenkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura z rozdziału 6.

### Ćwiczenie 3

Na podstawie wybranego telewizyjnego programu interwencyjnego lub artykułu prasowego dotyczącego obsługi interesanta (petenta, klienta), wypisz elementy niezgodne z etyką danego zawodu.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) zapoznać się z literaturą na powyższy temat,
- 2) obejrzeć program telewizyjny lub przeczytać artykuł,
- 3) wypisać elementy niezgodne z etyką zawodową.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- notes,
- długopis,
- telewizor lub artykuł z gazety,
- literatura z rozdziału 6.

#### 4.2.4. Sprawdzian postępów

**Czy potrafisz:**

- 1) przedstawić istotę obsługi interesanta?
- 2) przedstawić obsługę interesanta w sekretariacie?
- 3) przedstawić obsługę interesanta w urzędzie?
- 4) zdefiniować pojęcie etyki zawodowej?
- 5) przedstawić obsługę interesanta przez Internet?

**Tak**      **Nie**

..	..
..	..
..	..
..	..
..	..

## 4.3. Typologia i strategia obsługi interesantów

### 4.3.1. Materiał nauczania

Psychologowie wyróżniają różne postawy, które ludzie przybierają pod wpływem stresu. Każdą z nich scharakteryzować można przez opis sposobu poruszania się, użyte słowa, a także okazywane uczucia i emocje. Nie ma wątpliwości, że indywidualne różnice osobowościowe będą miały wpływ na zachowanie interesantów w biurze. Znajomość tych postaw ułatwi zrozumienie zachowania interesantów i pozwoli zastosować odpowiedni sposób ich obsługi.

#### **Typy interesantów i odpowiednie metody postępowania.**

Dwie główne grupy osobowości to introwertycy i ekstrawertycy. Można w ich obrębie wyróżnić typy interesantów: [2, s. 175]

**Introwertycy** są zwykle przedstawiani jako osoby nieśmiałe, nieufne, zamknięte w sobie i pozostawiające dystans, próbując w ten sposób wymusić na otoczeniu poważne indywidualne traktowanie. Do tej grupy należą:

- **Interesant małomówny** (często nieśmiały), który mówi cicho i bez sensu, a swym wyglądem i zachowaniem przeprasza, że żyje i trzeba wiele wyrozumienia i cierpliwości, aby zdobyć jego zaufanie i naprowadzić na samodzielne zreferowanie sprawy. Takiemu interesantowi powinno okazać się przychylność i aprobatę, dostosować się do postawy interesanta, okazać mu zainteresowanie, słuchać go cierpliwie, patrząc w oczy. Trzeba wypytać go o sprawę, z jaką przyszedł, wysłuchać go uważnie potakując, a następnie przejąć inicjatywę. Upewnić się, powtarzając jego słowa, czy dobrze go się rozumie, starać się cały czas koncentrować jego uwagę.

- **Interesant nieufny** (podejrzliwy) po cichu kwestionuje kompetencje, dobrą wolę, rzetelność i prawdomówność osób zza biurka. Aby obsłużyć takiego interesanta, należy być uprzejmym, nie reagować ostro, nie oceniać trzeba pozyskać jego zaufanie poprzez udzielanie bardzo dokładnych, wyczerpujących odpowiedzi popartych namacalnymi argumentami.

**Ekstrawertycy** są otwarci na kontakty z innymi ludźmi, unikają stresów, są nastawieni towarzysko i mniej analitycznie niż introwertycy. Reagują szybko, często emocjonalnie. Do nich należą:

- **Interesant arogancki**, nieznoszący sprzeciwu, wchodzi do biura bez pukania, z miną władcy i zdaje się nie zauważać personelu, osobę zza biurka traktuje jak urządzenie do przekazywania informacji.

Aroganckiego interesanta należy przyjąć wyjątkowo uprzejmie i kompetentnie. Aroganci z reguły okazują się bezbronni wobec osób, które nie podejmują ich wyzwania.

- **Interesant gadatliwy i przyjacielski** jest uśmiechnięty, bezpośredni, niezdyscyplinowany, łatwo i przyjemnie się z nim gawędzi, ale do końca nie wiadomo, co go sprowadza.

Takiemu interesantowi należy pomóc nadając rozmowie większą konkretność wypowiedzi.

- **Interesant konkretny i racjonalny** jest konkretny, logiczny i zdystansowany, nie znosi niejasności i niekompetencji, panuje nad emocjami.

Takiego interesanta należy obsłużyć w sposób jasny i kompetentny, ponieważ jego styl i sposób zachowania ułatwiają pracę.

Wymienione wyżej typy psychologiczne rzadko występują w czystej modelowej postaci.

Do obsługującego będzie należało odróżnienie i decydowanie, czy interesant jest introwertykiem, czy ekstrawertykiem, w którym z typów go umieści i jak będziesz z nim postępować.

Z obserwacji interesantów przez pracowników firm i instytucji wynika, że różne są podejścia do tej czynności. Można wyróżnić następujące strategie obsługi interesantów:

- **strategia „widmo strachu”** – osoba obsługująca (sekretarka, urzędniczka) wzbudza strach u interesanta, mówi podniesionym tonem, odmawia rozmówcy jego praw, grozi mu, obwinia, krytykuje, co powoduje, że interesant zaczyna się bać;
- **strategia „gąbki”** – osoba obsługująca (sekretarka, urzędniczka) przyjmuje spokojnie agresywne zachowania interesanta, nie broni się przed tym, nie korzysta ze swoich praw, tłumi charakterystyczne dla siebie zachowania;
- **strategia „współpraca”** – zachowana jest przestrzeń do dialogu i szacunek, interesant czuje się bezpieczny, wyczuwa partnerstwo i pozytywne nastawienie obu stron do sprawy.

Kontakty z interesantami wymagają ogromnego wyczucia i perfekcji w ocenie sytuacji. Istnieją pewne psychologiczne granice, których nie można przekraczać bez względu na okoliczności. Granice te powstrzymują osoby kontaktujące się przed naruszaniem własnego terytorium. W kontaktach służbowych możemy wyróżnić:

- 1) **zachowanie inwazyjne** – naruszanie granic:
  - podchodzenie zbyt blisko do interesanta,
  - zbyt nachalny kontakt dotykowy, np. poklepywanie, dotykanie,
  - nadmierna gestykulacja,
  - zadawanie pytań osobistych,
  - przerywanie wypowiedzi;
- 2) **niedostatek kontaktu** – dystans:
  - zbyt duża odległość od interesanta,
  - odgradzanie przedmiotami biurowymi,
  - brak kontaktu wzrokowego w czasie rozmowy,
  - wykonywanie innych czynności w czasie rozmowy,
  - brak aktywnego zainteresowania;
- 3) **kontakt graniczny** – współdziałanie:
  - bezpieczna odległość – ok. 1,5 m,
  - otwarta postawa ciała i kontakt wzrokowy,
  - potwierdzenie kontaktu odpowiednią mimiką,
  - odpowiadanie z uśmiechem,
  - potwierdzenie kontaktu słowami. [1, s. 157]

#### 4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie są grupy interesantów?
2. Jakie typy interesantów wchodzi w skład introwertyków?
3. Jakie typy interesantów wchodzi w skład ekstrawertyków?
4. Jakie istnieją metody postępowania z typami interesantów w grupie introwertyków?
5. Jakie istnieją metody postępowania z typami interesantów w grupie ekstrawertyków?
6. Jakie znasz strategie obsługi interesantów?
7. Określ granice kontaktów z interesantem?

### 4.3.3. Ćwiczenia

#### Ćwiczenie 1

Przyporządkuj typ interesanta do grupy osobowości.

typ interesanta	grupa osobowości
nieufny	introwertycy
gadatliwy	
małomówny	ekstrawertycy
arogancki	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać treść zadania,
- 2) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 3) scharakteryzować typy interesantów,
- 4) połączyć odpowiedź linią,
- 5) porównać swoją tabelę z tabelami opracowanymi przez kolegów.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- tabela do uzupełnienia,
- długopis,
- literatura z rozdziału 6.

#### Ćwiczenie 2

Zaprezentuj z kolegami (6 osób) scenkę, w której przedstawicie różne typy interesantów.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) przydzielić role – urzędnika i różne typy interesantów,
- 3) przygotować się do odegrania swojej roli,
- 4) odegrać scenkę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura z rozdziału 6.

### 4.2.4. Sprawdzian postępów

#### Czy potrafisz:

- |                                                                                   | Tak | Nie |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 1) przedstawić grupy interesantów?                                                | ..  | ..  |
| 2) scharakteryzować typy wchodzące w skład introwertyków?                         | ..  | ..  |
| 3) scharakteryzować typy wchodzące w skład ekstrawertyków?                        | ..  | ..  |
| 4) przedstawić metody postępowania z typami interesantów w grupie introwertyków?  | ..  | ..  |
| 5) przedstawić metody postępowania z typami interesantów w grupie ekstrawertyków? | ..  | ..  |
| 6) scharakteryzować strategie obsługi interesantów?                               | ..  | ..  |
| 7) określić granice kontaktów z interesantem?                                     | ..  | ..  |

## 4.4. Zasady rozmowy telefonicznej

### 4.4.1. Materiał nauczania

Telefon jest urządzeniem do komunikowania się na odległość. Rozmowa telefoniczna jest często pierwszym kontaktem interesanta z urzędem, firmą.

Prawidłowe przeprowadzenie rozmowy telefonicznej obejmuje następujące etapy:

- przygotowanie rozmowy,
- uzyskanie połączenia z właściwą osobą,
- przeprowadzenie rozmowy,
- ustalenie, czy rozmówca wszystko zrozumiał, w tym celu należy powtórzyć najistotniejsze punkty rozmowy.

Niezależnie od charakteru rozmowy telefonicznej powinna być ona rzeczowa, konkretna i krótka prowadzona spokojnym tonem. Podczas rozmowy należy się uśmiechać, choć tego nie widać, uśmiech pozytywnie wpływa na barwę głosu. Na słuchacza oddziałuje brzmienie głosu, wyrazistość, prędkość mówienia, ton, a nawet robione pauzy. Dlatego podczas rozmowy telefonicznej należy zwracać uwagę na te aspekty mowy.

#### **Najważniejsze zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej**

- Słuchawkę należy podnieść między pierwszym a trzecim sygnałem. Po kolejnym dzwonku, jeżeli nikt nie podejmie rozmowy, najczęściej odkładana jest słuchawka.
- Podaj nazwę firmy, przedstaw się, zarówno kiedy dzwonisz, jak i kiedy odbierasz telefon.
- Przygotuj się do odbierania telefonów w pobliżu miej przygotowane stosowne materiały, notes, długopis.
- Należy być aktywnym w czasie rozmowy, nie przerywać rozmówcy, rozmawiać krótko i rzeczowo. Czas rozmowy służbowej nie powinien przekraczać 10 minut.
- Unikaj barier komunikacyjnych (oceniania, pouczenia, obwiniania, uogólniania, radzenia, przerywania).
- Unikaj odsyłania interesanta do innych osób.
- Rozmowę kończy osoba, która zadzwoniła.
- Telefonuj w godzinach 8.30-15.00.
- Prowadź rozmowę tak, aby rozmówca odnosił wrażenie, że jest kimś ważnym, niezależnie od tego z jakim problemem dzwoni.
- Pod koniec rozmowy podsumuj wspólne ustalenia, powtórz uzgodnienia, żeby sprawdzić, czy dobrze się zrozumieliście.
- Pod koniec podziękuj za rozmowę, a jeśli nie ty byłeś jej inicjatorem, to podziękuj za telefon.
- Pożegnaj się nawet, jeśli wiesz że za chwilę będziecie znowu rozmawiać. Wystarczy wtedy powiedzieć: „Do usłyszenia”.

Przestrzeganie zasad pomoże prowadzić rozmowę telefoniczną zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodu, dbać o dobro zakładu i wizerunek firmy.

Telefon jest niezbędnym urządzeniem w pracy biurowej, ułatwiającym pracę, jednak nie wszystkie sprawy nadają się do „telefonicznego” załatwienia.



#### 4.4.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Do czego służy telefon w pracy biurowej?
2. Jakie są etapy rozmowy telefonicznej?
3. Jaka powinna być rozmowa telefoniczna?
4. Jakie są zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej?

#### 4.4.3. Ćwiczenia

##### Ćwiczenie 1

Zaaranżuj z kolegą rozmowę telefoniczną na dowolny temat, zgodnie z zasadami telefonowania.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) rozmawiać z kolegą z ławki.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- dwa aparaty telefoniczne
- literatura z rozdziału 6.

##### Ćwiczenie 2

Zaaranżuj scenkę. Jeden uczeń (interesant) dzwoni do urzędu (drugi uczeń) w sprawie wydania dowodu osobistego. Przygotowując się, zastosuj prawidłowe etapy rozmowy telefonicznej.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) odszukać i zapoznać się z literaturą na ten temat,
- 2) wybrać kolegę z którym przeprowadzisz rozmowę,
- 3) przygotować scenariusz rozmowy,
- 4) przeprowadzić rozmowę.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- dwa aparaty telefoniczne,
- literatura z rozdziału 6.

#### 4.4.4. Sprawdzian postępów

	Tak	Nie
<b>Czy potrafisz:</b>		
1) określić, do czego służy telefon w pracy biurowej?	..	..
2) określić, etapy rozmowy telefonicznej?	..	..
3) przedstawić jaka powinna być rozmowa telefoniczna?	..	..
4) określić, jakie są zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej?	..	..

## 5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

### INSTRUKCJA DLA UCZNIĄ

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz imieniem i nazwiskiem kartę odpowiedzi.
3. Zapoznaj się z zestawem zadań testowych.
4. Test zawiera 20 zadań o różnym stopniu trudności. Są to zadania wielokrotnego wyboru, tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi, stawiając w odpowiedniej rubryce znak X lub wpisując prawidłową odpowiedź. W przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zaznaczyć kółkiem, a następnie ponownie zakreślić odpowiedź prawidłową.
6. Test składa się z dwóch części o różnym stopniu trudności: zadania 1–16 są z poziomu podstawowego, zadania 17–20 są z poziomu ponadpodstawowego.
7. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
8. Kiedy udzielenie odpowiedzi będzie Ci sprawiało trudność, wtedy odłóż jego rozwiązanie na później i wróć do niego, gdy zostanie Ci czas wolny.
9. Na rozwiązanie testu masz 40 min.

### ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Informację przekazywaną między osobami nazywamy:
  - a) komunikatem,
  - b) komunikacją,
  - c) komunikacją biurową,
  - d) komunikacją interpersonalną.
2. Komunikacja w pracy biurowej to proces:
  - a) mowy,
  - b) porozumiewania się,
  - c) słuchania,
  - d) czytania.
3. Elementami komunikacji werbalnej są:
  - a) mimika, gesty,
  - b) słowa,
  - c) modulacja głosu,
  - d) płacz.
4. Komunikacja werbalna to porozumiewanie się za pomocą:
  - a) rąk
  - b) mimiki,
  - c) gestów,
  - d) słów.

5. Sposób przekazywania informacji to:
  - a) droga komunikacyjna,
  - b) informacja,
  - c) kanał komunikacyjny,
  - d) pisanie.
  
6. Zniekształcenia w komunikowaniu są efektem:
  - a) braku kanału komunikacyjnego,
  - b) barier komunikacyjnych,
  - c) utrudnień informacyjnych,
  - d) braku informacji.
  
7. Wyeliminowanie barier komunikacyjnych możemy osiągnąć przez:
  - a) odpowiednie mówienie,
  - b) poprawną informację,
  - c) umiejętne słuchanie drugiej strony,
  - d) komunikaty werbalne.
  
8. Zaletą komunikatów ustnych jest:
  - a) szybkie otrzymanie odpowiedzi,
  - b) dobrze przekazana informacja,
  - c) dobra intonacja wypowiedzi,
  - d) szybkie przekazanie informacji i szybko otrzymana odpowiedź.
  
9. Wadą komunikatów pisemnych jest to, że:
  - a) do przekazania potrzeba czasu i nie trzeba czekać na odpowiedź,
  - b) przekazywana jest pocztą,
  - c) przekazywana jest za pomocą faksu,
  - d) czas przekazania jest długi.
  
10. Asertywność jest to:
  - a) nierespektowanie praw innych osób,
  - b) respektowaniu w takim samym stopniu praw własnych i innych osób,
  - c) zbyt uległość wobec współpracowników,
  - d) zabezpieczenie przed agresją innych.
  
11. Istotą obsługi interesanta jest:
  - a) pozytywne załatwienie sprawy,
  - b) kompetentne i terminowe załatwienie sprawy,
  - c) życzliwość wobec interesanta,
  - d) miła rozmowa.
  
12. Po wejściu interesanta sekretarka:
  - a) ustala dane interesanta,
  - b) wysyła go do innego pokoju,
  - c) przerywa czynności, którymi jest zajęta i przywita się,
  - d) pomaga zdjąć okrycie interesantowi.

13. Formy obsługi interesanta to:
- ustna,
  - pisemna,
  - kierowanie interesantów do kompetentnych pracowników,
  - pisemna i bezpośrednia.
14. Etyka zawodowa określa sposób postępowania zgodny z:
- zasadami kultury,
  - zasadami przyjętymi w danym środowisku,
  - przepisami prawa,
  - zasadami savoir-vivre'u.
15. Do grupy introwertyków zaliczamy interesantów:
- mądrych,
  - nieśmiałych,
  - gadatliwych,
  - aroganckich.
16. Rozmowa telefoniczna powinna być:
- ciekawa i pouczająca,
  - rzeczowa i krótka,
  - długa z wieloma pauzami,
  - prowadzona miłym głosem.
17. Sposób załatwienia spraw przez organy administracji publicznej reguluje:
- statut,
  - kodeks postępowania administracyjnego,
  - kodeks pracy,
  - kodeks karny.
18. Odwołanie od decyzji wydanej przez urząd można złożyć do:
- Urzędu Miasta,
  - organu wyższego stopnia,
  - Sądu Administracyjnego,
  - Urzędu Gminy.
19. Wysokość opłaty skarbowej reguluje:
- kodeks pracy,
  - statut,
  - ustawa z dnia 16 listopada 2006 r.
  - regulamin urzędu.
20. Terminy załatwiania spraw w urzędzie reguluje:
- kodeks postępowania administracyjnego,
  - statut organizacyjny urzędu,
  - dziennik ustaw,
  - regulamin.

# KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko .....

## Obsługa interesantów

Zakreśl poprawną odpowiedź.

Nr zdania	Odpowiedź				Punkty
1	a	b	c	d	
2	a	b	c	d	
3	a	b	c	d	
4	a	b	c	d	
5	a	b	c	d	
6	a	b	c	d	
7	a	b	c	d	
8	a	b	c	d	
9	a	b	c	d	
10	a	b	c	d	
11	a	b	c	d	
12	a	b	c	d	
13	a	b	c	d	
14	a	b	c	d	
15	a	b	c	d	
16	a	b	c	d	
17	a	b	c	d	
18	a	b	c	d	
19	a	b	c	d	
20	a	b	c	d	
<b>Razem:</b>					

## 6. LITERATURA

1. Bogusławska T.: Praca biurowa cz. 2. Wydawnictwo REA, Warszawa 2003
2. Fűchsel H.: Sekretariat czyli centrum informacyjne firmy. Poltext, Warszawa 2004
3. Komosa A.: Praca biurowa. Ekonomik s.c., Warszawa 2003
4. Lewandowska E., Noskowicz G.: Technika biurowa. Centrum Kształcenia Ustawicznego, Toruń 2002
5. Spencer J., Pruss A.: Profesjonalna Sekretarka. Polskie Wydawnictwa Ekonomiczne, Warszawa 1999
6. Witek E.J.: Technika biurowa. Wydawnictwo eMPI<sup>2</sup>, Poznań 2004
7. Kodeks postępowania administracyjnego. Oficyna Wydawnicza VERBA, Lublin 2005