

DAN SLOVENSКИH TAJNIC IN POSLOVNIH SEKRETARK

Vsakemu bralcu, ki ga je pritegnil zgornji naslov, namesto uvoda v prispevek postavljamo nekaj vprašanj: Ali delate na delovnem mestu, za katerega ste se izobraževali? Ali bi se še enkrat izobraževali za isti poklic, če bi lahko čas zavrteli nazaj? Zagotovo so odgovori zelo različni, ker je po bitki lahko biti general. V tem času se z zelo pomembnim vprašanjem, kaj bom, ko bom velik ali velika, po podatkih portala gov.si ukvarja 19.191 devetošolcev in slabih 17.000 maturantov. Izbira šole vsekakor ni enostavna. Pogostokrat na odločitev vpliva to, kam se vpišejo sošolci in prijatelji, nasveti staršev, videz in opremljenost šole in učilnic, izbor obšolskih dejavnosti, priporočila tistih, ki izbrano šolo že obiskujejo, stroški, povezani z izobraževanjem, in nenazadnje tudi bližina domačega kraja.

Šolski center Slovenj Gradec pokriva široko paleto izobraževanj nižjega, srednjega in višjega strokovnega izobraževanja. Ni malo takih, ki se prvič vpišejo na eno izmed šol, ki so v sklopu šolskega centra, takoj po osnovni šoli kot petnajstletniki in ga zapustijo kot zreli in odgovorni enaindvajsetletniki, z diplomom ekonomista, informatika ali poslovnega sekretarja. Ob dnevu slovenskih tajnic in poslovnih sekretark, ki se praznuje 21. maja, so se študentke programa Poslovni sekretar odločile, da predstavijo nekaj utrinkov iz dela in življenja tistih, ki delo poslovnega sekretarja že opravljajo. Sara Cep, Patricija Ožir, Neli Rajh in Eva Sinreih so poiskale sogovornice, s katerimi so klepetale o poklicu in delovnem mestu poslovne sekretarke. Resnici na ljubo, na teh delih srečujemo zdaleč več žensk kot moških, čeprav bi težko našli gospodarsko ali negospodarsko dejavnost, kjer ne bi bilo potrebe po poslovnih sekretarkah.

Eva Sinreih se je pogovarjala s poslovno sekretarko ene od koroških gospodarskih družb. Povedala ji je, da dela na področju plačnih in kadrovskih evidenc, komunicira in sodeluje z zaposlenimi na različnih nivojih ter z zunanjimi institucijami, kot so FURS, SURS, ZPIZ, ZZS, E-DOR, E-VEM, ZVZI ipd. Njeno delo je pretežno digitalizirano in obsega obdelovanje podatkov, poročanje in vodenje ter izpolnjevanje evidenc znotraj podjetja, kakor tudi navzven. Brez računalniške podpore danes ni mogoče dokončati skoraj ničesar. Za poročanja ali pridobivanje informacij javnega značaja uporablja e-upravo najmanj tri do štirikrat tedensko. Varovanje osebnih podatkov je pri njenem delu ena izmed izredno občutljivih tem. Predpisi o varstvu podatkov nalagajo ukrepe, ki preprečujejo neupravičene posege v zasebnost posameznika. Trudijo se delovati skladno s predpisi, zato do sedaj niso naleteli na posebne težave. Sogovornica pove, da je poslovna sekretarka največkrat prvi vizualni stik s poslovnim partnerjem, zato mora biti urejena, njena oblačila pa družbeno sprejemljiva. Pri delu mora biti organizirana, strokovna, zanesljiva, iznajdljiva, komunikativna ter šefu v oporo. Poznati mora poslovni bonton in biti spoštljiva do različnih kultur in navad gostov. Pri sprejemanju telefonskih klicev ne sme biti odrezava, niti ne sme dolgoveziti. Zaradi nenehne komunikacije in pisanja dopisov je nujno, da obvlada slovnico slovenskega jezika. V današnjem, globalnem poslovnem svetu je stik s tujci dnevnega značaja, zato se v podjetju nenehno izvajajo tudi izobraževanja tujih jezikov. Sporazumevanje s tujci poteka preko e-pošte, telefona ali osebno. Večinoma je v angleškem jeziku. Srečujejo se tudi s tujci, ki ne obvladajo ne slovenščine in ne angleščine. Predvsem se to dogaja v logistiki, kjer šoferji različnih narodnosti distribuirajo surovine in izdelke med državami, a ne obvladajo drugega kot svoj jezik. V takih primerih se

poskušajo z njimi sporazumevati na različne druge načine. Komunikacija na delovnem mestu je dejavnik, ki kaže zmožnost podajanja ali sprejemanja informacij. Pri delu poslovne sekretarke je sposobnost ustnega in pisnega komuniciranja in izražanja enako pomembna. Pozornost je potrebno dati besedi, tonu glasa, drži telesa in pravopisu. Namen poslovnega komuniciranja je slediti in dosegati zastavljene cilje. S tem, ko dosega poslovne cilje kot poslovna sekretarka, je uspešno tudi podjetje, zato meni, da s svojim delom vpliva tudi na uspešnost podjetja.

Študentka Neli Rajh se je pogovarjala s poslovno sekretarko, zaposleno v vrtcu na Ravnah. Njene naloge na delovnem mestu tajnika VIZ VI v vrtcu so, da skrbi za kadrovske zadeve: objava razpisov prostih delovnih mest, priprava pogodb in aneksov za zaposlene, naročanje zaposlenih na zdravstvene preglede, priprava obvestil o letnem dopustu, obsega pa tudi pisanje dopisov, skrb za poslano in prejeto pošto, skrb za spletno stran, pripravo naročilnic in potnih nalogov za službena potovanja, pripravo pogodb za otroke – novince in obvestil o sprejemu otrok v vrtec in drugo. Mnenja je, da je njeno delo dovolj cenjeno. Z nadrejenimi ima korekten odnos in se z njimi dobro razume. To je po njenem mnenju ključno za dobro počutje na delovnem mestu. Veliko ji pomeni, da ima nadrejeni do nje spoštljiv odnos. Ves čas mora spremljati novosti in spremembe zakonodaje, zlasti Zakona o delovnih razmerjih, Kolektivne pogodbe za dejavnost vzgoje in izobraževanja, Zakona o varstvu osebnih podatkov, Zakona o vrtcih in druge. Spremljanje zakonodaje in vseh novosti sčasoma postane rutina in ne predstavlja težav. V zadnjih desetih letih se je pisarniško poslovanje digitalizirano, vse novosti in posodobitve, ki olajšajo delo, pa so še vedno dobrodošle. Poslovanje v njihovi organizaciji poteka zgolj v slovenščini. Glede na to, da je v domačem okolju vse več tujcev, predvsem iz balkanskih držav, je dobro znati vsaj osnove hrvaščine, kar olajša sporazumevanje s starši, ki vpisujejo otroke v vrtec. Na delo poslovne sekretarke je močno vplivala uvedba nove Uredbe o splošni zaščiti podatkov (GDPR), ki je bila kar komplicirana. Potrebno je bilo pregledati dokumentacijo, pripraviti zbirke evidenc, ki se navezujejo na posamezne deležnike, sprejeti Pravilnik o zavarovanju osebnih podatkov, določiti osebe, ki uporabljajo osebne podatke in drugo. Če se zavedaš, kaj je osebni podatek in na kakšen način se ti obdelujejo, ni več težko.

Študentka Sara Cep pa se je pogovarjala s poslovno sekretarko, ki je zaposlena v Domu za varstvo starejših v Velenju. Povedala je, da se je za to delo odločila, ker jo veseli delo z ljudmi in si želi svoje znanje razširiti in dodelati na področju človeških virov. Poslovni sekretar je prvi stik v organizaciji, nanj se ljudje najprej obrnejo, zato je organizacija njegovega dela pri tem zelo pomembna. Od poslovne sekretarke se zahteva vedno večja produktivnost, opravlja veliko več odgovornih del kot tajnice, obdelati mora tudi večjo količino informacij. Njegovo delo postaja vedno bolj zapleteno in odgovorno. Najpomembnejša lastnost poslovne sekretarke je vsekakor komunikacija in zaupanje, biti pa mora tudi odgovorna, iznajdljiva, kreativna in organizirana. Koristno in lepo je, da razume ljudi in vsako težavo rešuje kot izziv. Na koncu se pogosto izkaže, da težava sploh ni težava, torej je prav, da je poslovna sekretarka tudi vztrajna pri iskanju rešitev. Velikokrat se srečuje z nalogami, ki terjajo izvirne rešitve, a jih vseeno poskuša opraviti hitro in hkrati tudi kvalitetno. Potrebna je velika mera potrpežljivosti in iznajdljivosti. Na tak način se širi znanje. Pomembno je tudi dobro sodelovanje z nadrejenimi, ki od svojih zaposlencev pričakujejo, da bo delo dobro opravljeno in da se nanje lahko zanesejo. Poslovni sekretarji so najožji sodelavci direktorja, zato ga morajo

dobro poznati in z njim sodelovati. Tako se razvijejo dobri in trdni odnosi ter medsebojno zaupanje. Zaradi tega potem človek z veseljem opravlja svoje delo, saj zaupanje nadrejenega pomeni dodatno motivacijo in željo po novem znanju. Od predpisov najpogosteje spremlja ZDR-1, različne kolektivne pogodbe, varovanje osebnih podatkov (GDPR), arhiviranje dokumentacije, Uredbo o napredovanju javnih uslužbencev v plačne razrede in podobne. Na te teme so seminarji in na določenih vsekakor dobiš kvalitetne informacije. Največ pa se naučiš z lastnim delom. Prihodnost prinaša spremembe in le kdor se bo znal prilagoditi, bo lahko iz nje potegnil največ. Vsakodnevno se srečuje tudi z vprašanji varovanja osebnih podatkov. Na začetku je bila nova ureditev kar velika sprememba, zato so imeli na določenih področjih nekaj težav, sedaj pa je vse skupaj postalo rutina.

Patricija Ožir pa je opravila razgovor s poslovno sekretarko na Mestni občini Slovenj Gradec. Povedala ji je, da mora biti poslovna sekretarka prijazna, komunikativna, fleksibilna, zelo dobro organizirana in poslušna. Z naštetimi lastnostmi delo lažje teče. Potrebno je spremljati tudi vso aktualno zakonodajo in zelo dobro poznati Uredbo o pisarniškem poslovanju, kodeks obnašanja in razna posamezna pravila. Osnova pa je poslovni bonton, ki bi ga moral obvladati vsak zaposleni. Zelo razgibano je tudi administrativno delo, ker je potrebno pokrivati različna področja. Znanje materinega jezika je osnova, ne glede na poklic, ki se ga opravlja. Iz lastnih izkušenj ve, da se da jezika zelo dobro naučiti, ne samo pogovorno, ampak tudi pisno. Vsa dokumentacija, ki gre iz organizacije, je pravzaprav ogledalo podjetja oz. ustanove, zato je zelo pomembno, da je pripravljena slovnično pravilno. Delo poslovne sekretarke nikakor ni monotono, kajti vsak dan ima opravka s sodelavci in strankami. Komunikacija v organizaciji je zelo dobra, sproti se dogovarjajo in rešujejo težave s pomočjo nadrejenih, kadar se pojavijo. Zanj je največje zadovoljstvo, da so ljudje okoli nje zadovoljni, kar ji predstavlja dodatno motivacijo pri njenem delu. Delovne zahteve so vedno večje. To nam, žal, narekuje današnji tempo življenja. V ustanovi že nekaj let poslujejo elektronsko in ta sistem samo še nadgrajujejo. Imajo poseben program za evidentiranje pošte in dokumentarnega gradiva. Tudi v ustanovi pripravljeno dokumentacijo nadrejeni elektronsko podpisujejo, prav tako na finančnem področju poslujejo izključno z e-računi. Njeno delo obsega tudi obravnavo vlog strank in po njenih opažanjih je polovica vlog pravilno izpolnjena, druga polovica pa je bolj pomanjkljiva kot nepravilno izpolnjena. Predvsem manjkajo priloge, zaradi česar stranko pozove k dopolnitvi, kar pomeni, da se takoj podaljša rok reševanja vloge. Ob tem se srečuje tudi z zahtevami po varstvu osebnih podatkov. Ljudje smo si zelo različni, nekateri so glede tega zelo občutljivi, nekateri pa manj. Ko se ljudem lepo razloži, da za pridobitev in obdelavo ter varstvo osebnih podatkom obstaja pravna podlaga, čisto drugače jemljejo situacijo in so pripravljeni sodelovati. Pri delu z ljudmi je karakter izredno pomemben. Če nisi prijazen, družaben, komunikativen, fleksibilen človek, potem takšnega poklica ne moreš opravljati v takšni meri, da si tudi sam s sabo zadovoljen. To pa najbolj šteje. Če si zadovoljen, imaš tudi motivacijo. Če je motivacija, je tudi uspeh. Vsak lahko ima svoje mnenje in predlog, najboljši pa je skupni dogovor z vsemi vključenimi akterji za odločitev o tem, kaj upoštevati in kaj ne.

Čestitke vsem tajnicam in tajnikom, poslovnim sekretarkam in sekretarjem ob njihovem prazniku ter uspešno delo še naprej.

Študentke 1. letnika programa Poslovni sekretar na Višji strokovni šoli v Slovenj Gradcu: Sara Cep, Patricija Ožir, Neli Rajh, Eva Sinreih in mentorica - predavateljica na višji strokovni šoli Dora Najrajter, univ. dipl. prav.