



MINISTERSTWO EDUKACJI
NARODOWEJ



Dorota Wójcik
Małgorzata Soltysiak

Prowadzenie korespondencji biurowej 514[01].01.06

Poradnik dla ucznia

Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy,
Radom 2007

Recenzenci:

mgr Danuta Matuszewska
mgr inż. Izabela Suligowska

Opracowanie redakcyjne:

mgr Małgorzata Sołtysiak

Konsultacja:

mgr Małgorzata Sołtysiak

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej Prowadzenie korespondencji biurowej 514[01].O1.06 zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu fryzjer 514[01].

Wydawca

Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	3
2. Wymagania wstępne	5
3. Cele kształcenia	6
4. Materiał nauczania	7
4.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku komputerowym oraz ergonomia pracy	7
4.1.1. Materiał nauczania	7
4.1.2. Pytania sprawdzające	9
4.1.3. Ćwiczenia	9
4.1.4. Sprawdzian postępów	10
4.2. Biurowe urządzenia techniczne	11
4.2.1. Materiał nauczania	11
4.2.2. Pytania sprawdzające	12
4.2.3. Ćwiczenia	12
4.2.4. Sprawdzian postępów	13
4.3. Pojęcie korespondencji biurowej	14
4.3.1. Materiał nauczania	14
4.3.2. Pytania sprawdzające	15
4.3.3. Ćwiczenia	15
4.3.4. Sprawdzian postępów	16
4.4. Kryteria podziału pism	17
4.4.1. Materiał nauczania	17
4.4.2. Pytania sprawdzające	18
4.4.3. Ćwiczenia	18
4.4.4. Sprawdzian postępów	19
4.5. Charakterystyka układów graficznych pism	20
4.5.1. Materiał nauczania	20
4.5.2. Pytania sprawdzające	22
4.5.3. Ćwiczenia	22
4.5.4. Sprawdzian postępów	23
4.6. Zasady redagowania pism	24
4.6.1. Materiał nauczania	24
4.6.2. Pytania sprawdzające	27
4.6.3. Ćwiczenia	27
4.6.4. Sprawdzian postępów	29
4.7. Zasady prowadzenia korespondencji	30
4.7.1. Materiał nauczania	30
4.7.2. Pytania sprawdzające	32
4.7.3. Ćwiczenia	32
4.7.4. Sprawdzian postępów	34
5. Sprawdzian osiągnięć	35
6. Literatura	40

1. WPROWADZENIE

Poradnik będzie Ci pomocny w przyswajaniu wiedzy dotyczącej zasad prowadzenia korespondencji biurowej, z jakimi można spotkać się nie tylko w pracy w biurze, ale i sytuacjach życia codziennego. Poradnik zawiera wykaz umiejętności, które należy opanować, aby sprawnie redagować pisma.

W poradniku zamieszczono:

- 1) wymagania wstępne, czyli lista umiejętności nabytych przed rozpoczęciem nauki,
- 2) materiał nauczania, czyli zakres wiedzy, który należy opanować,
- 3) zestaw pytań, które pomogą w sprawdzeniu, czy uczeń opanował już poszczególne treści,
- 4) ćwiczenia,
- 5) sprawdzian osiągnięć, czyli zestawy zadań, które wykażą, jaki zakres materiału został przez ucznia opanowany,
- 6) literaturę uzupełniającą.

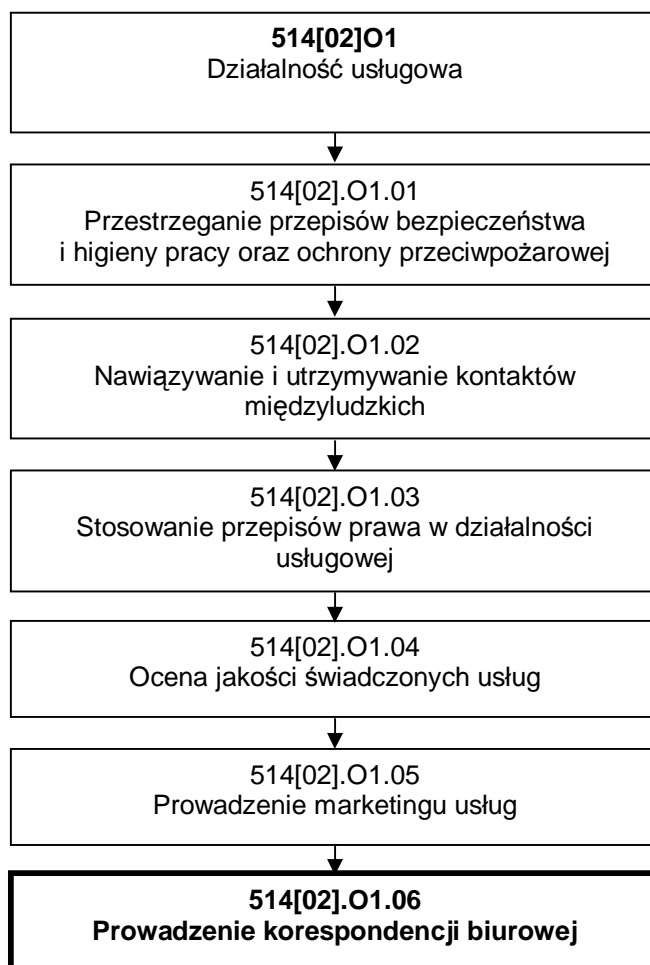
W rozdziale "Pojęcie korespondencji biurowej" omówiono rolę, jaką pełni korespondencja w pracy w biurze. Niezbędnym jej elementem są pisma urzędowe. Trudność sprawia przede wszystkim ich redagowanie i dlatego sposoby redagowania pism zostały przedstawione najszerzej.

Z podrozdziałem "Pytania sprawdzające" można zapoznać się przed przystąpieniem do nauki. Odpowiadając na pytania uczeń zweryfikuje stan swojej wiedzy. Stwierdzi, które kwestie wymagają uzupełnienia, a które są dobrze opanowane.

Zaleca się wykonanie wszystkich ćwiczeń podanych w poradniku. Dzięki nim uczeń usystematyzuje swoją wiedzę.

Dodatkową możliwością sprawdzenia nabytych umiejętności jest wykonanie ćwiczeń z rozdziału "Sprawdzian postępów".

Na zakończenie jednostki zaleca się wypełnienie testu w celu sprawdzenia swoich umiejętności nabytych w trakcie całej nauki.



Schemat układu jednostki modułowej

2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- obsługiwać komputer na poziomie podstawowym,
- obsługiwać drukarkę,
- posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu prawa gospodarczego, handlowego i cywilnego,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy,
- pracować w grupie i indywidualnie.

3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- zorganizować stanowisko pracy biurowej zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- posłużyć się urządzeniami technicznymi w pracy biurowej,
- wykonać czynności związane z przyjmowaniem i wysyłaniem korespondencji,
- zastosować zasady redagowania pism i dokumentów,
- zastosować zasady archiwizacji dokumentów,
- odebrać i przekazać informacje za pomocą poczty elektronicznej i innych nośników informacji,
- posłużyć się wyszukiwarką internetową oraz pozyskać informacje zawarte w portalach internetowych.

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku komputerowym oraz ergonomia pracy

4.1.1. Materiał nauczania

W obecnych czasach trudno sobie wyobrazić wykonywanie pracy bez podstawowych urządzeń biurowych gdzie główną rolę odgrywa komputer.

Praca przy komputerze nie należy do niebezpiecznych z punktu widzenia ilości wypadków przy pracy, jest natomiast często powodem różnych schorzeń. Najczęściej występującymi schorzeniami są schorzenia kręgosłupa, bóle barków i karku oraz wady wzroku.

Aby praca była bezpieczna i efektywna pracownik oraz pracodawca zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Należy pamiętać o czynnościach zabronionych podczas pracy z komputerem oraz innymi urządzeniami biurowymi:

- nie palić w pomieszczeniach pracy tytoniu,
- nie naprawiać samodzielnie urządzeń biurowych, sprzętu zasilanego energią elektryczną,
- nie zalewać wodą urządzeń biurowych,
- nie przestawiać samodzielnie sprzętu przeciwpożarowego.

Czynniki wpływające na bezpieczną pracę z komputerem

Jak wykazują badania, większość osób zatrudnionych przy komputerach skarży się na bóle głowy, kręgosłupa, łzawienie oczu, napięcie mięśni, ogólne rozdrażnienie. Części tych dolegliwości można uniknąć pracując przy odpowiednio zaprojektowanym stanowisku roboczym.

Na odpowiednio przygotowane stanowisko pracy wpływ mają:

- 1) meble z krzesłem o regulowanej wysokości oraz kącie nachylenia oparcia, duży blat pozwalający zachować właściwą odległość monitora od oczu.
- 2) oświetlenie.
- 3) mikroklimat: temperatura 21-22⁰C, wilgotność powietrza 50-65%, lekki ruch powietrza.
- 4) używanie bezpiecznych monitorów.
- 5) stosowanie filtrów ochronnych.
- 6) zachowanie maksymalnej odległości monitora od oczu.
- 7) wykonywanie ćwiczeń relaksujących wzrok.
- 8) stosowanie częstych przerw w pracy z komputerem.

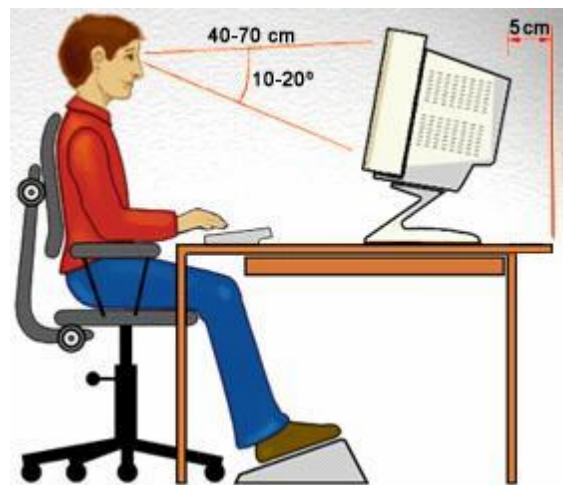
Ergonomia na stanowisku komputerowym

Stanowisko komputerowe powinno być tak zorganizowane, by zapewnić wygodną pracę podczas użytkowania komputera bez ujemnych skutków dla zdrowia:

- Odpowiednia pozycja podczas pracy. Pod biurkiem należy zapewnić dostatecznie dużo miejsca, by mieć możliwość swobodnej zmiany pozycji, aby zapobiec powstawaniu skurczów.



- Ekran monitora powinien być umieszczony 40 – 70 cm od oczu. Równocześnie nachylenie monitora należy tak ustalić, aby zapewnić jednakową odległość od oczu od dolnej, górnej, lewej i prawej krawędzi ekranu.
- Nie można również zapominać o odsunięciu monitora od ściany w celu zapewnienia odpowiedniej wentylacji.



- Aby nie nadwierać rąk, łokcie powinny znajdować się na wysokości klawiatury. Ta z kolei powinna znaleźć się w odległości 5 – 10 cm od brzegu stołu, by zapewnić dłoniom możliwość spoczynku na tej powierzchni. Należy również zarezerwować odpowiednią przestrzeń pomiędzy klawiaturą i monitorem.



- Najlepsze warunki pracy daje fotel z regulowaną wysokością, regulowanym kątem oparcia i podłokietnikami. Daje to możliwość płynnej regulacji tych parametrów i dostosowania ich do cech pracującej na stanowisku osoby.



Rys. 1. Ergonomia na stanowisku komputerowym
 Źródło: <http://www.savio.lubin.com.pl/informa/Stanowisko.htm>

4.1.2. Pytania sprawdzające

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

1. Na jakie schorzenia narażona jest osoba pracującą przy komputerze?
2. Jaka powinna być odległość użytkownika od monitora komputerowego?
3. W jakiej odległości powinien być ustawiony monitor?
4. Gdzie powinna znajdować się klawiatura komputera?
5. Jakie są podstawowe elementy ergonomicznego stanowiska pracy?

4.1.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Dokonaj oceny typowego stanowiska wyposażonego w komputer (np. stanowiska sekretarki szkolnej) pod względem zgodności z zasadami ergonomii.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) uważnie przeczytać polecenie,
- 2) zapoznać się z przygotowanym materiałem,
- 3) rozpoznać elementy stanowiska pracy,
- 4) zastanowić się i dokonać oceny zakreślając odpowiedni kwadrat,
- 5) wypracowane treści zaprezentować na forum klasy.

	TAK	NIE
– Czy regulowane elementy krzesła i stołu są odpowiednio dopasowane do wzrostu osoby na nim pracującej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Czy podczas pracy na komputerze ramię i przedramię osoby na nim pracującej tworzą ze sobą kąt prosty?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Czy tułów osoby pracującej na stanowisku komputerowym podczas pracy jest wyprostowany, oparty o oparcie i odchyłony do tyłu o ok. 10^0-15^0 ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Czy jest możliwość wygodnego oparcia nadgarstków podczas czynności wykonywanych na klawiaturze ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Czy zauważyłeś inne uwagi co do omawianego stanowiska pracy ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Wyposażenie stanowiska pracy:
- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

Ćwiczenie 2

Opracuj jedną z wylosowanych kategorii a następnie zaprezentuj ją na forum klasy.

Kategorie:

- oświetlenie, profilaktyka pracy;
- mikroklimat, hałas;
- komputer;
- meble biurowe.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) uważnie przeczytać polecenie,
- 2) dokonać wyboru jednej kategorii,
- 3) zapoznać się z przygotowanym materiałem,
- 4) opracować w grupie wylosowaną kategorię,
- 5) przedstawić wypracowane treści.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- plakaty,
- materiały biurowe: markery, klej, kolorowy papier,
- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

4.1.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wskazać czynności zabronione podczas pracy z komputerem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) wykonać prace biurowe zgodnie z przepisami bhp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) zdefiniować pojęcie ergonomii?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) scharakteryzować ergonomiczne stanowisko pracy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) organizować stanowisko pracy biurowej z zastosowaniem zasad ergonomii?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2. Biurowe urządzenia techniczne

4.2.1. Materiał nauczania

Postęp techniczny w dziedzinie urządzeń technicznych w pracy biurowej jest w ostatnich latach bardzo dynamiczny. Jeszcze kilka lat temu rzadkim wyposażeniem biura był komputer, telefaks. Dziś te urządzenia stanowią podstawowe wyposażenie, natomiast rynek wzbogaca się o ciągle nowe urządzenia. Wprowadzanie coraz to nowszych środków technicznych pozwala na:

- usprawnienie procesu dostarczania informacji,
- zwiększenie wydajności pracy biurowej poprzez wyeliminowanie żmudnych i pracochłonnych czynności,
- podniesienie jakości prac biurowych,
- zmniejszenie czasu wykonywania tych prac.

Do typowych urządzeń biurowych, służących do tworzenia, przesyłania i przechowywania informacji zaliczamy:

- 1) komputer z Internetem (poczta elektroniczna)



Rys. 2. Podstawowe elementy stanowiska pracy z komputerem

Komputer – urządzenie biurowe, mające szerokie zastosowanie. W zależności od używanego oprogramowania komputer może mieć zastosowanie do: obliczeń, księgowania, opracowania tekstów, sporządzania kalkulacji i kosztorysów, gromadzenia danych, itd. Komputery w instytucji mogą być łączone w sieci, umożliwiają korzystanie z poczty elektronicznej lub sieci Internet. Poczta elektroniczna pozwala na przesyłanie informacji między komputerami, jak również między telefaksami. Jest to obecnie najpopularniejsza metoda przesyłania pism, informacji, zaproszeń.

- 2) telefon (telefon komórkowy)

Urządzenie do przekazywania informacji. W biurze warto zainstalować taki aparat, który: posiada automatyczną sekretarkę, system głośno mówiący, kilka linii czy programowalną pamięć. Ostatnio bardzo popularne stały się telefony komórkowe, dzięki którym możemy mieć stały kontakt, połączyć się w podróży, przesłać wiadomość tekstową, itd.

3) faks, telefaks

Urządzenie, które za pomocą sieci telefonicznej pozwala na kopiowanie przesyłanych obrazów. Telefaksy mogą działać samoczynnie, być podłączone z aparatami telefonicznymi lub z automatyczną sekretarką. Faks wysyła wiadomość pod podany numer odbiorcy. Wyposażone są przeważnie w ekran, na którym wyświetla się aktualna data i czas, numer faksu lub firmy nadającej faks.

4) drukarka, kopiarka

Umożliwia wydrukowanie tekstu lub obrazu z komputera na papierze. Rozróżniamy drukarki: igłowe, atramentowe i laserowe oraz czarno – białe i kolorowe.

Kserokopiarka – służące do kopiowania, obecnie posiada wiele dodatkowych i bardzo pomocnych funkcji, np. powiększanie lub pomniejszanie kopii, sortowanie dokumentów.

Często już można spotkać te urządzenia łącznie, czyli drukarka z możliwością kopiowania lub nawet skanowania tzw. „trzy w jednym”.



5) niszczarka

Urządzenie, które tnie na drobne elementy kartki papieru. Nieodzowne w biurze w którym ma się do czynienia z danymi osobowymi, zestawieniami kosztów i innymi ważnymi treściami, które są ważne.



Każda instytucja powinna mieć opracowaną instrukcję bezpieczeństwa i higieny pracy dla stanowisk wyposażonych w urządzenia biurowe, z którymi pracownicy mają obowiązek się zapoznać.

4.2.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jaką rolę spełniają urządzenia techniczne w pracy?
2. Jakie urządzenia techniczne zaliczysz do niezbędnego wyposażenia biura?
3. Jakie są wady i zalety urządzeń biurowych?

4.2.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Zaplanuj niezbędne elementy wyposażenia biura.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) przeczytać uważnie pytanie,
- 2) zapoznać się z materiałem,
- 3) zaplanować jakie czynności będą wykonywane w planowanym biurze,
- 4) dobrać urządzenia biurowe i opisać ich wykorzystanie w pracy biurowej.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- kartka papieru,
- przybory piśmienne.

Ćwiczenie 2

Wyszukaj i opracuj na komputerze skróconą instrukcję obsługi wylosowanego urządzenia. Zaplanuj i przygotuj krótkie szkolenie dotyczące obsługi, tego urządzenia.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) przeczytać uważnie pytanie,
- 2) wyszukać z przygotowanych instrukcji odpowiadającą wylosowanemu urządzeniu,
- 3) zapoznać się z instrukcją,
- 4) opracować na komputerze skróconą instrukcję,
- 5) wydrukować instrukcję,
- 6) zaplanować i przygotować szkolenie dotyczące obsługi,
- 7) przeprowadzić szkolenie.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- urządzenia biurowe niezbędne do wykonania ćwiczenia,
- instrukcje obsługi tych urządzeń,
- komputer,
- drukarka.

Ćwiczenie 3

Opracowaną instrukcję w ćwiczeniu 2 prześlij pocztą elektroniczną do 5 znajomych osób, poproś o potwierdzenie otrzymania informacji.

Sposób wykonania ćwiczenia:

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) opracowaną instrukcję sprawdzić w celu wyeliminowania ewentualnych błędów,
- 2) przygotować krótkie pismo informujące o załączniku,
- 3) załączyć do e-maila instrukcję,
- 4) opracowaną instrukcję wysłać pocztą elektroniczną.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- komputer z dostępem do Internetu.

4.2.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

- | | Tak | Nie |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) scharakteryzować urządzenia niezbędne w pracy biurowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) określić znaczenie urządzeń technicznych w pracy biurowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) obsługiwać urządzenia techniczne wykorzystywane w pracy biurowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Przygotowaną informację przesłać pocztą elektroniczną? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.3. Pojęcie korespondencji biurowej

4.3.1. Materiał nauczania

Słowo korespondencja pochodzi od łacińskiego wyrazu „correspondentio” i oznacza porozumiewanie się za pomocą pism.

Każde dobre przedsiębiorstwo dba o wizerunek własnej firmy, co wiąże się z koniecznością wysyłania do klientów pism poprawnie zredagowanych i estetycznych. Niejednokrotnie bowiem jakość pisma może przesądzić o wygraniu przez dane przedsiębiorstwo przetargu, czy przyjęciu korzystnej oferty.

Korespondencja jest ważnym elementem funkcjonowania biura. Służy wymianie informacji pomiędzy podmiotami. Charakteryzuje się tym, że pisma sporządzone w biurze przeważnie pociągają za sobą określone skutki prawne, finansowe czy inne. Dlatego ważna jest umiejętność redagowania pism oraz znajomość:

- 1) przedmiotu sprawy, czyli wiedzieć o co chodzi w treści pisma,
- 2) znać formy pism, które odpowiadają danemu typowi sprawy,
- 3) znać przyjęte w danej instytucji sformułowania i zwroty,
- 4) znać zasady redagowania treści pisma.

Korespondencja biurowa jest bardzo ważną i nieodłączną częścią pracy biurowej. Przecież każdy z nas redaguje w czasie pracy, a także poza nią, szereg pism. Aby pismo było prawidłowo sporządzone, w trakcie jego redagowania należy zwrócić uwagę na wiele elementów, które stanowią nieodłączną jego część, a które zostaną omówione w rozdziałach następujących. Każde pismo reprezentuje nadawcę na zewnątrz i gwarantuje, że firma jest dobrze zorganizowana i solidna, a pracownicy i kierownictwo to profesjonalści.

Korespondencję biurową można podzielić na:

- 1) korespondencję standardową,
- 2) korespondencję niestandardową,
- 3) korespondencję wewnętrzną,
- 4) korespondencję zewnętrzną.

Korespondencja standardowa, inaczej zwana korespondencją szablonową, dotyczy pism podobnych do siebie, czyli takich, które sporządzamy w podobny sposób. Pisma takie sporządza się na podstawie gotowego formularza, czyli łatwiej jest je przygotować, niż pisma innego rodzaju. Przykładem pism należących do korespondencji standardowej jest wypełnienie kwestionariusza osobowego czy wypisanie pracownikowi świadectwa pracy.

Korespondencja niestandardowa stanowi przeciwieństwo korespondencji standardowej. Chodzi tu o wszelkie pisma, z których każde jest redagowane w odmienny sposób. Sposób przygotowania takiego pisma jest o wiele trudniejszy niż pisma standardowego, bowiem nie ma gotowego szablonu, który byłby pomocny przy redagowaniu takiego pisma. Jako przykład pisma niestandardowego można podać list motywacyjny czy odpowiedź na ogłoszenie przetargu.

Korespondencja zewnętrzna (najczęściej określana mianem korespondencji handlowej, czyli przeprowadzanej pomiędzy podmiotami gospodarczymi) obejmuje pisma wysyłane poza przedsiębiorstwa oraz pisma otrzymywane od podmiotów zewnętrznych. Przykładem może być faktura VAT, oferta czy reklamacja.

Korespondencja wewnętrzna dotyczy pism, które nie wykraczają poza obręb przedsiębiorstwa, np. dokumentacja dotycząca pracowników. Do korespondencji wewnętrznej należy korespondencja osobowa, w której wyróżnia się:

- 1) korespondencję związaną z przyjmowaniem pracownika do pracy (kwestionariusz osobowy, świadectwo z poprzedniego miejsca pracy, czy orzeczenie lekarskie o dopuszczeniu do pracy),

- 2) korespondencję w czasie trwania stosunku pracy (umowa o pracę, czy pismo o awansie),
- 3) korespondencję związaną z rozwiązaniem stosunku pracy (pismo informujące o rozwiązaniu umowy, świadectwo pracy, czy opinia o pracowniku),
- 4) korespondencję, która dotyczy spraw ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych (np. formularze ZUS).

Można podsumować, że korespondencją biurową nazywamy ogół pism, notatek czy protokołów, czyli dokumentów biurowych. Jednak dokumentacja biurowa to nie tylko wszelkie dokumenty pisane ręcznie, maszynowo czy komputerowo. Są to również wszelkie obrazy (wykresy, plany, rysunki), płyty CD, taśmy magnetofonowe czy taśmy video. Przeciwnościem korespondencji biurowej jest korespondencja prywatna, do której należą listy od znajomych, e-maile, faksy, które nie wywołują skutków prawnych.

4.3.2. Pytania sprawdzające

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

1. Wymień rodzaje korespondencji.
2. Podaj różnicę pomiędzy korespondencją prywatną, a korespondencją biurową.
3. Jaka jest rola korespondencji biurowej?
4. Jakie pisma należą do korespondencji handlowej?
5. Do którego rodzaju korespondencji należy kwestionariusz osobowy?

4.3.3 Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Określ rodzaje korespondencji biurowej, wpisując odpowiedzi w kartę ćwiczeń. Jeżeli uważasz, że zdanie jest prawdziwe wpisz w kratkę literę P, jeżeli uważasz, że zdanie jest fałszywe wpisz literę F.

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1) Korespondencja nie jest istotnym elementem prowadzenia biura. | <input type="checkbox"/> |
| 2) Prowadząc korespondencję nie ma konieczności umiejętności redagowania pism, gdyż można skorzystać z gotowych szablonów. | <input type="checkbox"/> |
| 3) Pisma należące do korespondencji standardowej łatwiej zredagować niż te, które należą do korespondencji niestandardowej. | <input type="checkbox"/> |
| 4) Korespondencja niestandardowa obejmuje pisma, które są wysyłane poza granice przedsiębiorstwa. | <input type="checkbox"/> |
| 5) Korespondencja wewnętrzna obejmuje oferty kierowane do klientów. | <input type="checkbox"/> |
| 6) Korespondencja biurowa nie pociąga za sobą żadnych skutków prawnych. | <input type="checkbox"/> |
| 7) Korespondencja może być archiwizowana tylko w formie papierowej. | <input type="checkbox"/> |
| 8) Korespondencja może występować w formie ustnej. | <input type="checkbox"/> |

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić rodzaje korespondencji biurowej,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

Ćwiczenie 2

Odpowiedz na pytania, wybierając jako poprawną odpowiedź a) lub b) i wpisując je w kartę ćwiczeń:

- 1) Korespondencja biurowa:
 - a) pociąga za sobą skutki prawne,
 - b) nie pociąga za sobą skutków prawnych
- 2) Korespondencja handlowa:
 - a) dotyczy podmiotów gospodarczych,
 - b) nie dotyczy podmiotów gospodarczych
- 3) Umowa o pracę należy do korespondencji:
 - a) handlowej,
 - b) niestandardowej
- 4) Korespondencja może być prowadzona:
 - a) tylko w formie pisemnej,
 - b) może być utrwalana za pomocą technologii informacyjnych takich jak taśma magnetofonowa czy dyktafon.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić rodzaje korespondencji biurowej,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

4.3.4 Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

- | | Tak | Nie |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) wskazać różnicę pomiędzy korespondencją prywatną, a korespondencją biurową? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) wymienić rodzaje korespondencji biurowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) podać definicję korespondencji standardowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) podać definicję korespondencji biurowej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.4 Kryteria podziału pism

4.4.1. Materiał nauczania

Pismo, to najprościej mówiąc myśl lub zespół myśli, wyrażonych za pomocą znaków pisanych.

Pisma dzielą się ze względu na:

- 1) treść,
- 2) formę,
- 3) adresata,
- 4) termin realizacji,
- 5) stopień zapewnienia tajemnicy,
- 6) sposób przesyłania,
- 7) powtarzalność.

Ze względu na treść pisma dzielimy na:

- 1) pisma informacyjne,
- 2) pisma przekonywujące

Ze względu na formę wyróżnia się:

- 1) pisma sporządzane na formularzach,
- 2) pisma sporządzane na blankietach korespondencyjnych,
- 3) pisma sporządzane na blankietach specjalnych,
- 4) pisma sporządzane w dowolnej formie.

W korespondencji biurowej stosowane są różne formularze, które dzielą się podobnie jak pisma, wedle różnych kryteriów:

- a) zasięg stosowania (branżowe, centralne, resortowe, zakładowe),
- b) przedmiot (sprawozdawczo – statystyczne, planistyczne, z zakresu gospodarki materiałowej i produkcyjno – eksploatacyjnej),
- c) układ graficzny (okienkowe, tabelaryczne, tekstowe, mieszane),
- d) sposób nadruku (jednostronne, obustronne, wielobarwne, jednobarwne),
- e) technikę wykonania (drukowanie, powielanie),
- f) formę introligatorską (pojedyncze karty, broszury),
- g) ważność (zwykłe, ścisłego zachowania). [1, s.17-18]

Ze względu na adresata pisma dzielimy na:

- 1) pisma zewnętrzne:
 - a) wysyłane poza granice przedsiębiorstwa,
 - b) otrzymywane z zewnątrz do przedsiębiorstwa,
- 2) pisma wewnętrzne.

Ze względu na termin realizacji wyróżnia się pisma:

- 1) zwykłe,
- 2) terminowe,
- 3) pilne,
- 4) bardzo pilne.

Ze względu na stopień zapewnienia tajemnicy pisma można wyróżnić pisma:

- 1) ściśle tajne,
- 2) tajne,
- 3) poufne.

Ze względu na obieg (sposób przesyłania) pisma możemy podzielić na:

- 1) otrzymywane od różnych odbiorców,
- 2) wysyłane poza granice przedsiębiorstwa,

Ze względu na powtarzalność korespondencji pisma dzielimy na:

- 1) standardowe - pisma, które można redagować na podstawie szablonów,
- 2) niestandardowe - pisma z których każde jest odmienne, co powoduje, że trudniej jest je zredagować.

4.4.2. Pytania sprawdzające

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

1. Podaj definicję pisma.
2. Wymień podział pism ze względu na formę.
3. Jak dzielimy formularze ze względu na formę introligatorską?
4. Jak dzielimy pisma ze względu na stopień zachowania tajemnicy?
5. Wymień rodzaje pism ze względu na termin realizacji.

4.4.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Scharakteryzuj rodzaje pism. Przeczytaj poniższe stwierdzenia, a następnie jeżeli uważasz, że zdanie jest prawdziwe - wpisz w karcie ćwiczeń w kratkę literę P, zaś jeżeli uważasz, że zdanie jest fałszywe wpisz literą F.

- 1) Pismo standardowe można zredagować na podstawie szablonów.
- 2) Pisma wewnętrzne mogą opuszczać granice przedsiębiorstwa.
- 3) Pojedyncze broszury również są formularzami.
- 4) Blankiety korespondencyjne są tożsame z blankietami specjalnymi.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić rodzaje pism i formularzy,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- karta ćwiczeń,
- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

Ćwiczenie 2

Wymień pisma ze względu na treść, formę, termin realizacji i adresata, wpisując w karcie ćwiczeń w miejsce kropek prawidłowe odpowiedzi.

- a) treść:
.....
- b) formę:
.....
- c) termin realizacji:
.....
- d) adresata:
.....

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić rodzaje pism ze względu na różne kryteria,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

4.4.4 Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

Tak **Nie**

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) zdefiniować pojęcie pisma? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) dokonać podziału pism ze względu na adresata? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) dokonać podziału pism ze względu na zawartą treść? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) dokonać podziału formularzy z uwzględnieniem różnych kryteriów? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.5. Charakterystyka układów graficznych pism

4.5.1. Materiał nauczania

Układ graficzny pism wychodzących określa Polska Norma. Pisma w Polsce sporządza się według dwóch układów graficznych:

- 1) układ blokowy,
- 2) układ a'linea.

Układ blokowy charakteryzuje się:

- 1) odstępy między wierszami wynoszą 1 wiersz,
- 2) korespondencję rozpoczynamy pisać od lewego marginesu,
- 3) tytuły oraz śródtytuły rozpoczynamy od lewego wiersza,
- 4) następujące po sobie części pisma są oddzielane podwójnym odstępem. [1, s.8]

Obecnie w układzie blokowym sporządza się większość pism, przede wszystkim wysyłanych poza granice przedsiębiorstwa.

Układ a'linea, zwany wierszowanym, charakteryzuje się:

- 1) odstępami 1,5 wiersza,
- 2) tytuły oraz śródtytuły piszemy na środku,
- 3) nowe myśli rozpoczynamy od nowego wiersza.

Układy pism na blankietach korespondencyjnych są również z góry ustalone.

<p>..... <i>imię i nazwisko / nazwa lub firma</i> <i>adres wraz z kodem pocztowym</i></p> <p style="text-align: center;">UPOWAŻNIENIE</p> <p>Ja upoważniam Pana / Panią, zam. legitymującą się dowodem tożsamości o numerze..... seria do wystawiania mi faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do otrzymania faktury. Oświadczenie jest ważne na czas nieokreślony.</p> <p>.....dnia (<i>miejsowość</i>)</p> <p style="text-align: right;">..... <i>imię i nazwisko oraz podpis osoby upoważnionej</i></p>

Rys. 3. Wzór formularza

Układem graficznym pisma jest rozmieszczenie danych na blankiecie lub czystym papierze, a także na kopercie.

Nagłówek

Umieszczany jest w lewym górnym rogu pisma. Zawiera imię i nazwisko nadawcy lub nazwę przedsiębiorstwa, adres, kod pocztowy i nazwę miejscowości. Czasami może zawierać również numer telefonu czy faksu. Każdy element składowy nagłówka musi znajdować się w osobnym wierszu.

Data

Datę umieszczamy w prawym górnym rogu. Norma Polska zezwala na zapisywanie daty w następujący sposób: 1998-09-23, czyli zaczynając od pełnego roku, następnie piszemy cyfrą arabską miesiąc, a na końcu dzień. Można również zapisywać datę w następujący sposób: 31 sierpnia 1978, czyli najpierw piszemy dzień, następnie pełną nazwą miesiąc, a na końcu rok.

Numer wychodzącego pisma

Umieszczamy go w lewym górnym rogu, choć oznaczenie pisma nie jest konieczne.

Dane odbiorcy pisma

Zawierają imię i nazwisko odbiorcy lub nazwę przedsiębiorstwa, adres, kod pocztowy i nazwę miejscowości. Zamieszczane są w lewym górnym rogu pisma.

Sprawa

Bardzo często pismo zawiera na blankiecie słowo "sprawa". Dotyczy ono głównej treści pisma, którą umieszczamy pod "sprawą". Treść pisma powinna być oddzielana akapitami, gdyż powoduje to przejrzystość pisma i łatwość jego odczytania. Często zdarza się, że pismo jest tak bardzo obszerne, że jedna strona nie starcza na zamieszczenie całej treści. Jeżeli na drugą stronę przechodzi tylko jedno lub dwa zdania, należy pomyśleć o zmniejszeniu czcionki, odstępów między akapitami tak aby zmieścić treść na jednej stronie. Na drugą stronę można przenosić treść, jeżeli jest jej więcej niż jedno czy dwa zdania. W przeciwnym razie pismo nie wygląda estetycznie.

Zwroty grzecznościowe

Pisma rozpoczynamy i kończymy zwrotem grzecznościowym skierowanym do odbiorcy pisma, np. Szanowna Pani, Szanowni Państwo, z wyrazami szacunku.

Załączniki

Do pisma można załączać inne dokumenty, np. życiorys czy list motywacyjny. Dokumenty te nazywają się załącznikami. Wymienia się je na końcu pisma, po złożeniu podpisu, po lewej stronie.

Redagując pismo należy pamiętać o właściwie zaadresowanej kopercie. Koperta stanowi bowiem ważny element pisma, chroni go przed zniszczeniem oraz przed przeczytaniem pisma przez osoby niepowołane.

Do przesłania pisma używamy różnych kopert:

- standardowych – C6 (114mm x 162mm),
- francuskich (gabinetowych),
- aktowych – C4, C5.

Powierzchnia koperty jest podzielona na pola:

N	Z
S	A

Rys. 4. Powierzchnia koperty [1, s.16]

N – oznacza pole nadawcy. W tym miejscu wpisuje się imię i nazwisko lub nazwę i adres nadawcy. Najbardziej pożądane jest przybicie pieczętki z danymi nadawcy, bowiem pieczęć wygląda bardziej estetycznie niż pismo odręczne,

Z – oznacza pole, w którym należy nakleić znaczek pocztowy,

S – oznacza pole, w którym pracownicy poczty naklejają swoje znaczki bądź stawiają stemple,

A – oznacza pole, w którym należy wpisać imię i nazwisko lub nazwę i adres odbiorcy.

<p><i>Szkoła Podstawowa Nr 26 im. J. Kochanowskiego ul. Zielona 3 26-600 radom</i></p>	<p>Urząd Gminy ul. Czarna 78 26-600 Radom</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Rys. 5. Prawidłowo zaadresowana koperta standardowa

Należy pamiętać:

- nie podkreślać adresu odbiorcy,
- zawsze używać czarnego lub niebieskiego długopisu bądź pióra,
- miejscowość odbiorcy pisać drukowanymi literami,
- nie naklejać na kopercie żadnych obrazków,
- najlepiej używać jasnych kopert,
- nie zaklejać koperty taśmą klejącą ani zszywkami,
- dane odbiorcy pisać w jednej kolumnie.

4.5.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jakie znasz rodzaje układów graficznych pism?
2. Wymień elementy znajdujące się na blankietach korespondencyjnych.
3. Ile sposobów zapisywania daty w pismach urzędowych przewiduje polska norma?
4. Jakie elementy należy zamieścić na kopercie?

4.5.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

I. Scharakteryzuj układy graficzne pism. W karcie ćwiczeń w przypadku właściwej odpowiedzi wpisz w kwadrat krzyżyk.

1. W układzie blokowym:
 - a) odstępy między wierszami wynoszą 1,5,
 - b) odstępy między wierszami wynoszą 1.
2. W układzie a'linea:
 - a) tytuł piszemy na środku,
 - b) tytuł piszemy od lewej strony.

3. Blankietem zwykłym jest blankiet:
- a) BZ3,
- b) BR2.
4. Blankiet uproszczony:
- a) posiada wiele nadruków,
- b) posiada niewiele nadruków.
- II. Zapisywanie daty zgodnie z Polską Normą. Zaznacz w karcie ćwiczeń krzyżykiem x, które sposoby zapisywania daty są zgodne z Polską Normą:
- 1) 2005-04-07
- 2) 23 maja 2004
- 3) 31.05.1987
- 4) 18 kwietnia 97
- 5) 1968-09-25
- 6) luty 21, 1992

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) scharakteryzować układy graficzne pism oraz sposoby zapisywania daty zgodnie z Polską Normą,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

Ćwiczenie 2

Zaadresuj standardową kopertę.

Dane adresata:

- 1) nazwa: Salon Fryzjerski „AFRODYTA”
- 2) adres: ul. Kierzkowska 14/16, 26-600 Radom

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić układ rozmieszczania danych na kopercie,
- 2) zaadresować kopertę standardową.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia.

4.5.4 Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

- | | Tak | Nie |
|----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) wymienić rodzaje blankietów korespondencyjnych? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) wypełnić blankiety korespondencyjne? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) scharakteryzować układ blokowy i a'linea? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) zaprojektować i wypełnić formularz? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) zaadresować kopertę? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.6. Zasady redagowania pism

4.6.1 Materiał nauczania

Redagując pismo należy pamiętać o następujących elementach:

- a) części składowe pisma,
- b) styl pisma,
- c) stosowanie skrótów i skrótowców.

Elementami składowymi pisma są:

- 1) wprowadzenie, w którym nadawca zamierza zorientować adresata w sprawie; musi być napisane w uprzejmej formie i niezbyt długie,
- 2) część główna pisma ma na celu wskazanie problemu, który powinien być przedstawiony jasno, zwięźle i rzeczowo,
- 3) uzasadnienie jest częścią pisma, która powinna przekonać adresata o racji nadawcy,
- 4) wnioski są najczęściej prośbą o pozytywne rozpatrzenie pisma.

Salon Fryzjerski Antoni Gacek ul. Młynarska 7 54-970 Wrocław	Radom, dnia 5 lutego 2007
	Hurtownia „MAXI-FRYZ” ul. Sadowa 3 54-970 Wrocław
REKLAMACJA I ZWROT USZKODZONEGO TOWARU	
<p>Niniejszym informuję, że na podstawie zamówienia nr 53/2007 z dnia 23 stycznia 2007 r. otrzymałem dostawę 15 litrów szamponu. Niestety, 12 litrów tego towaru dotarło w stanie uszkodzonym. Uszkodzenia obejmują: popękane buteleczki z których wyciekła znaczna ilość szamponu.</p> <p>W związku z tym, proszę o skorygowanie faktury nr 123/2007. Uszkodzony towar odeślemy z powrotem na Państwa koszt. Prosimy o przesłanie instrukcji dotyczącej zwrotu towaru.</p>	
<p>Z poważaniem Antoni Gacek</p>	

Rys. 6. Wzór pisma z poszczególnymi elementami (reklamacja).

Redagując pismo trzeba przestrzegać ogólnie przyjętych zasad, do których należy przede wszystkim zachowanie stylu. Przez styl rozumiemy zespół środków językowych wybieranych przez nadawcę lub nadawców tekstu, jako najbardziej przydatnych ze względu na cel wypowiedzi. Przy sporządzaniu pism należy zachować zasady stylu urzędowego. Ponadto należy zwrócić uwagę na pojawiające się w treści pisma skróty i skrótowce oraz formy grzecznościowe.

Styl pisma cechuje się:

- przewagą pojedynczych zdań,
- zdaniami zwięzłymi, jednoznacznymi, które nie dopuszczają żadnej interpretacji,
- brakiem jakichkolwiek zwrotów o zabarwieniu emocjonalnym czy kolorystycznym,
- najczęściej przedstawianiem treści w formie punktów,
- używaniem zwrotów grzecznościowych (z poważaniem, z wyrazami szacunku...) oraz uprzejmych form,
- używaniem form bezosobowych (choć nowoczesne zasady redagowania pisma dopuszczają stosowanie form osobowych),
- używaniem strony biernej.

Forma pisma

Pismo powinno być zredagowane w krótkiej, zwięzłej formie i zawierać tylko niezbędne elementy bez zbędnego rozpisywania się.

Treść pisma

Pismo musi zawierać ośnowę, czyli niezbędną informację, jaką adresat chce przekazać odbiorcy.

Pismo powinno dotyczyć tylko jednej sprawy

Pismo nie powinno dotyczyć wielu spraw nie związanych ze sobą, gdyż nie jest przejrzyste i zrozumiałe dla odbiorcy.

Pismo musi dotyczyć tylko ważnych kwestii, dlatego należy:

- używać słów dosadnych i przekonujących adresata,
- stosować akapity,
- wskazać myśl przewodnią na początku i na końcu pisma,
- wyśrodkować myśl przewodnią pisma.

Pismo musi być przejrzyste, a jest to możliwe do osiągnięcia poprzez:

- stosowanie akapitów pomiędzy poszczególnymi częściami pisma,
- stosowanie odpowiednich odległości pomiędzy wierszami, w układzie blokowym 1 odstęp, w układzie a'linea 1,5 odstepu,
- rozpoczęcie pisma od kwestii szczegółowych kończąc kwestią ogólną, lub
- rozpoczęcie pisma od kwestii ogólnej, a kończąc na kwestiach szczegółowych.

W redagowaniu pisma stosuje się powszechnie przyjęte schematy takie jak:

- 1) utarte wyrażenia: w nawiązaniu do, w odpowiedzi na...
- 2) szablony: najpierw wskazujemy skąd otrzymaliśmy pismo, później dziękujemy za rozpatrzenie prośby bądź podania.

Pismo musi być zrozumiałe dla adresata, dlatego zalecane jest:

- sporządzenie pierwotnej wersji pisma w brudnopisie,
- wypisanie argumentów za i przeciw,
- przekazanie do sprawdzenia pisma innej osobie,
- sporządzenie pisma w czystopisie, jeżeli jest gotowe do wysłania.

Postępując w taki sposób unika się niepotrzebnych błędów i jest pewność, że adresat zrozumie dokładnie to, co chcemy mu przekazać.

Pismo nie powinno być zbyt rozwlekłe, bowiem łatwo „zgubić” myśl przewodnią dokumentu. Zaleca się pisać we własnym imieniu, a co najważniejsze kierować ją do konkretnej osoby, a nie np. do całego przedsiębiorstwa.

DANE PERSONALNE	
imię i nazwisko	Katarzyna Maliniak
adres	ul. Czarna 8 m 36, Radom 26 - 600
telefon	(48) 890-76-45
e-mail	kmaliniak@jk.uk
data urodzenia	19.08. 1976
DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE	
• okres (od - do)	lipiec 2005 – styczeń 2006
• nazwa i adres pracodawcy	Sklep "Malwa"
• zajmowane stanowisko	sprzedawca
• okres (od - do)	Marzec 2005 – sierpień 2005
• nazwa i adres pracodawcy	Supermarket "Minimal"
• zajmowane stanowisko	kasjer
• okres (od - do)	styczeń 2004 – lipiec 2004
• nazwa i adres pracodawcy	Supermarket "Real"
• zajmowane stanowisko	sprzedawca
• okres (od - do)	lipiec 1999 – grudzień 2000
• nazwa i adres pracodawcy	Komenda Wojewódzka Policji
• zajmowane stanowisko	Sekretarka
WYKSZTAŁCENIE	
• okres (od - do)	kwiecień 2005 – wrzesień 2005
• rodzaj instytucji organizującej kształcenie	Wyższa Szkoła Finansów w Łodzi
• uzyskany tytuł/ stopień /rodzaj dyplomu	Kurs psychologii
• okres (od - do)	październik 2000 – maj 2005
• rodzaj instytucji organizującej kształcenie	Politechnika Łódzka Wydział Transportu
• uzyskany tytuł/ stopień/ rodzaj dyplomu	Magister
JĘZYKI OBCE	Angielski – podstawowy
WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI, DOŚWIADCZENIE.	Wiedza z zakresu: psychologii, umiejętność kontaktu z klientami
ZDOLNOŚCI MANUALNE	Obsługa komputera (Word, Excel, PowerPoint, Internet), obsługa kasy fiskalnej.
INNE ZDOLNOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI	Prawo jazdy kat. B

Rys. 7. Formularz CV.

W ramach pracy biurowej mamy do czynienia z szeregiem pism handlowych, przede wszystkim z **fakturami**. Faktury jednak sporządzane są na formularzach, co powoduje, że podmiot gospodarczy ma za zadanie wpisać w formularz tylko niezbędne dane. Sytuacja się komplikuje, gdy trzeba zredagować pismo nie mając żadnego wzoru, np. odpowiedź na ogłoszenie przetargu czy wniosek o uzupełnienie dokumentacji. W zasadzie wszystkie pisma kierowane do urzędów są pismami niestandardowymi, wobec czego nie ma żadnych wzorów, na których można by było się oprzeć.

Hurtownia „KOSMYK” w Darłowie
Ul. Wyspiańskiego 19
76-150 Darłowo

Darłowo, 2003-07-25

Urząd Miejski w Darłowie
Pl. T. Kościuszki 1
76-150 Darłowo

Dotyczy przetargu dostarczenie środków chemicznych do salonu AFRODYTA

Zgodnie z § 4 regulaminu dotyczącego niniejszego przetargu publicznego z dnia 17 marca 2007 r. nr 3/2007/AC, przedkładamy ofertę na wykonanie przedmiotu przetargu wraz z załącznikami.

Adam Kowalski
Prezes

Załączniki:

1. wypełniony formularz przetargowy
2. oferta z kalkulacją na wykonanie zamówienia
3. zaświadczenie z Urzędu Skarbowego o nie zaleganiu
4. zaświadczenie z ZUS o nie zaleganiu

Rys. 8. Odpowiedź na ogłoszenie przetargu

4.6.2. Pytania sprawdzające

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

1. Jakie są elementy składowe pisma?
2. Czym charakteryzuje się styl pisma?
3. Co zaliczamy do korespondencji handlowej?
4. Jaka powinna być forma pisma?
5. Co cechuje styl pisma?

4.6.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Zredaguj pismo dotyczące promocji w salonie fryzjerskim.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić sposób redagowania pisma,
- 2) zredagować pismo w karcie ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- komputer z drukarką.

Ćwiczenie 2

Zredaguj wniosek do gminy o pozwolenie na rozbudowę salonu fryzjerskiego.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić sposób redagowania wniosku,
- 2) zredagować pismo przewodnie w karcie ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- komputer z drukarką.

Ćwiczenie 3

Zredaguj odwołanie do gminy dotyczące odmowy udostępnienia informacji dotyczącej zagospodarowania przestrzennego miasta.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić sposób redagowania odwołania,
- 2) zredagować pismo przewodnie w karcie ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- komputer z drukarką.

Ćwiczenie 4

Wypełnij poniższe CV.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wypełnić CV w karcie ćwiczeń,
- 2) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- komputer z drukarką.

DANE PERSONALNE	
imię i nazwisko	
adres	
telefon	
e-mail	
data urodzenia	
DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE	
• okres (od - do)	
• nazwa i adres pracodawcy	
• zajmowane stanowisko	
• okres (od - do)	
• nazwa i adres pracodawcy	
• zajmowane stanowisko	
• okres (od - do)	
• nazwa i adres pracodawcy	
• zajmowane stanowisko	
• okres (od - do)	
• nazwa i adres pracodawcy	
• zajmowane stanowisko	
WYKSZTAŁCENIE	
• okres (od - do)	
• rodzaj instytucji organizującej kształcenie	
• uzyskany tytuł/ stopień/ rodzaj dyplomu	
• okres (od - do)	
• rodzaj instytucji organizującej kształcenie	
• uzyskany tytuł/ stopień/ rodzaj dyplomu	
JĘZYKI OBCE	
WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI, DOŚWIADCZENIE.	
ZDOLNOŚCI MANUALNE	
INNE ZDOLNOŚCI I UMIEJĘTNOŚCI	

4.6.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

- 1) zaadresować standardową kopertę?
- 2) wymienić elementy treści pisma?
- 3) zredagować pismo przewodnie?
- 4) sporządzić pismo administracyjne np. odwołanie?
- 5) zaprojektować list intencyjny?
- 6) wypełnić odpowiednie kwestionariusze i dokumenty osobowe?

Tak Nie

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.7. Zasady prowadzenia korespondencji

4.7.1. Materiał nauczania

Prowadzenie korespondencji pism polega na opracowywaniu i grupowaniu dokumentów na podstawie wzajemnego podobieństwa. Jest to również ujednolicony sposób przechowywania pism, który ułatwia odnalezienie pilnego dokumentu, natomiast stosowanie takich samych blankietów ułatwia kopiowanie czy pakowanie ich do kopert.

Korespondencja biurowa musi być we właściwy sposób gromadzona i magazynowana. Czynności te połączone z oznaczaniem i porządkowaniem nazywa się systemem kancelaryjnym.

W systemie kancelaryjnym wyróżnia się:

- 1) system dziennikowy,
- 2) system bezdziennikowy.

O tym, który system będzie w danym biurze stosowany, decyduje kierownictwo w instrukcji kancelaryjnej, czyli w przewodniku dla każdego pracownika biurowego.

System dziennikowy działa na podstawie dziennika korespondencyjnego, który służy do rejestrowania pism. Dziennik korespondencyjny posiada dwie strony: prawą i lewą. Po lewej stronie wpisuje się pisma, które wpłynęły do przedsiębiorstwa. Prawa strona jest przeznaczona dla pism wysyłanych na zewnątrz.

Do przedsiębiorstw codziennie wpływa wiele różnorodnych pism. Na przykład do przedsiębiorstwa wielobranżowego wpłynęło pismo w postaci faktury. W dzienniku korespondencyjnym należy zarejestrować je pod numerem 1. Każde kolejne pismo musi mieć inny numer. Numery należy wpisywać odręcznie. To spowoduje, że na kolejnej stronie numeracja zacznie się od 21,22,23, a na trzeciej od 31,32,33. Taki sposób zapisywania korespondencji powoduje, że każde wpływające pismo będzie miało swój numer, którego nie otrzyma już żadne inne pismo. W następnej kolumnie wpisuje się dzień, w którym pismo wpłynęło do biura, natomiast w następnych kolumnach wpisuje się numer pisma i datę nadania. W kolumnie 5 znajduje się nazwa nadawcy pisma, a w następnej krótko charakteryzuje się pismo. Wreszcie w kolumnie 7 wpisuje się liczbę załączników, jeżeli takowe występują. Na samym końcu kolumny pracownik, który dokonał wpisu pisma, składa swój podpis lub parafkę. Po prawej stronie wpisuje się pisma wychodzące z przedsiębiorstwa jako nowe pisma lub jako odpowiedzi na pisma zanotowane po stronie lewej. Sposób wpisania dokumentu do dziennika jest przedstawiony na rysunku 25a i 25b.

Dziennikowy system kancelaryjny pozwala na zebranie wszystkich pism w jednym zeszycie, dzięki czemu łatwo można odszukać pismo, którego potrzebujemy. Ponadto jest typem kontroli korespondencji oraz dyscyplinuje pracowników. Taki system występuje przede wszystkim w małych przedsiębiorstwach, bowiem w dużych przedsiębiorstwach duża ilość korespondencji jest bardzo trudna i uciążliwa do codziennego wpisywania.

Nr Kolejny	Data otrzymania korespondencji	Nr	Data	Od kogo	Treść otrzymanej korespondencji	Załączniki	Znak referenta
		otrzymanej korespondencji					
0001	97-01-02	P-23	97-01-05	Dom	Faktura 123/12	—	AB
		/		Towarowy			
		97		„Ania”			

Rys. 9. Lewa strona dziennika korespondencyjnego

Data wysłanej korespondencji	Do kogo	Treść wysłanej korespondencji	Nr korespondencji poprzedniej	Nr odpowiadający na korespondencję wysłaną	Nr akt	Uwagi
01-03	Urząd Skarbowy nr 1 w Radomiu	PIT B-3				

Rys. 10. Prawa strona dziennika korespondencyjnego

System bezdziennikowy jest wykorzystywany przede wszystkim w dużych przedsiębiorstwach. Korespondencję gromadzi się na podstawie różnych kategorii akt. Można ją podzielić na kilka grup i do każdej grupy przydzielać odpowiednie pismo. Na przykład:

- 0 – organizacja i zarządzanie,
- 1 – zatrudnienie,
- 2 – kupno,
- 3 – sprzedaż,
- 4 – księgowość i finanse.

Grup nie może być więcej niż 9, czyli tyle ile jest cyfr. Grupa dziesiąta należy już do podgrupy, bowiem składa się z dwóch cyfr. Każdą grupę można podzielić na dalsze podgrupy, na przykład grupę dotyczącą zatrudnienia dzieli się na:

- 10 – wynagrodzenie,
- 11 – urlopy,
- 12 – szkolenia.

Korespondencja wpływająca do przedsiębiorstwa oraz korespondencja wewnętrzna nie są odnotowane w dzienniku, tylko są przyporządkowane do odpowiedniej grupy, gdzie nadaje się im odpowiedni numer. Pracownik biurowy ma obowiązek założyć dla każdej podgrupy osobną teczkę i w niej przechowywać akta. Każde pismo otrzymuje znak i jest dołączane do teczki z wcześniejszymi sprawami. Znak sprawy składa się z czterech elementów:

- 1) symbolu oznaczającego skrót komórki organizacyjnej, której dotyczy dane pismo,
- 2) cyfrowego symbolu sprawy z wykazu akt,
- 3) kolejnego numeru sprawy,
- 4) dwóch ostatnich cyfr roku, w którym dana sprawa powstała (przypis)

1989 (rok) (referent) (symbol kom.org) (oznacz. Teczki) (tytuł teczki wg wykazu akt)				
L.p.	SPRAWA (krótka treść)			Od kogo wpłynęło		DATA		Uwagi
				Znak pisma	z dn.	wszczęcia sprawy	ostatecznie załatwiona	
1	Oświadczenie pracownika o przeszkoleniu			Dział szkoleń		01.07	05.07	
2				H4/21/89	01.07			

Rys. 11. Korespondencja prowadzona w systemie bezdziennikowym

4.7.2. Pytania sprawdzające

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

1. Co to jest standaryzacja pism?
2. Jakie znasz systemy prowadzenia korespondencji?
3. Jaka jest różnica pomiędzy systemem dziennikowym i bezdziennikowym?

4.7.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Określ zalety i wady systemu dziennikowego.

	Zalety	Wady
System dziennikowy		

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić wady i zalety systemu dziennikowego,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- karta ćwiczeń,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 2

Zaprojektuj dziennik korespondencyjny dla salonu fryzjerskiego wpisując rezultat do karty ćwiczeń.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić cechy charakterystyczne dziennika korespondencyjnego,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- karta ćwiczeń,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 3

Określ, jakie korzyści wypływają z jednolitego sposobu gromadzenia i przechowywania pism? Wpisz odpowiedź w kartę ćwiczeń w miejscu do tego wyznaczonym.

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

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić korzyści jednolitego sposobu gromadzenia i przechowywania pism urzędowych,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- karta ćwiczeń,
- przybory do pisania.

Ćwiczenie 4

W salonie fryzjerskim „EWA” prowadzony jest dziennik korespondencyjny. Korzystając z wyznaczonego miejsca w karcie ćwiczeń, wpisz do dziennika następujące pisma:

Pisma otrzymane:

- 1) Dnia 13-03-2001, nadawca - Telefonnia komórkowa, ul. Krótka 3, 26-600 Radom, dotyczy: faktura za abonament, znak pisma: HO 09/07
- 2) Dnia 14-03-2001, nadawca - Jan Kowalski, ul. Złota 45, 43-982 Gniezno, dotyczy: opłata za instalację alarmową, pismo z dnia 12-03-2001
- 3) Dnia 13-03-2001, adresat: Katarzyna Zielona, ul. Gołębia 3, 34-234 Poznań, dotyczy: faktura za farby

Pisma wysłane:

- 1) Dnia 14-03-2001, adresat: Szkoła Ponadgimnazjalna nr 4 w Poznaniu, ul. Mała 1, 34-234 Poznań, dotyczy: oferta współpracy.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) określić sposób prowadzenia dziennika korespondencyjnego,
- 2) wypełnić kartę ćwiczeń,
- 3) zaprezentować wyniki pracy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- literatura zgodna z punktem 6 poradnika dla ucznia,
- karta ćwiczeń,
- przybory do pisania.

4.7.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) wskazać różnice pomiędzy systemem dziennikowym i bezdziennikowym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wypełnić dziennik korespondencyjny?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) prowadzić korespondencję w systemie bezdziennikowym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

INSTRUKCJA DLA UCZNI

1. Przeczytaj uważnie instrukcję.
2. Podpisz kartę odpowiedzi imieniem i nazwiskiem.
3. Zapoznaj się z zestawem zadań.
4. Test pisemny zawiera 20 zadań z zakresu redagowania pism urzędowych.
5. Udzielaj odpowiedzi tylko na załączonej karcie odpowiedzi. Wskaż tylko jedną prawidłową odpowiedź. W przypadku pomyłki, zaznacz ją kółkiem, a następnie zaznacz odpowiedź poprawną.
6. Rozwiązuj test samodzielnie, ponieważ tylko wtedy poznasz prawdziwy rezultat Twojej nauki.
7. Kiedy pytanie będzie sprawiało ci trudność, odłóż jego rozwiązanie i wróć do niego, gdy zostanie jeszcze czas wolny.
8. Na rozwiązanie testu masz 45 minut.

Powodzenia!

ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Korespondencja to porozumiewanie
 - a) listowne.
 - b) ustne.
 - c) listowne i ustne.
 - d) telefoniczne.
2. Rodzajem korespondencji są
 - a) książki.
 - b) płyty CD.
 - c) długopisy i ołówki.
 - d) telefon.
3. Ze względu na treść, pisma dzielą się na
 - a) zewnętrzne i wewnętrzne.
 - b) sporządzane na formularzach i na blankietach korespondencyjnych.
 - c) informacyjne i przekonujące.
 - d) zwykłe i terminowe.
4. Do pism sporządzanych na formularzach zaliczamy
 - a) notatkę służbową.
 - b) reklamację.
 - c) ofertę.
 - d) umowę o pracę.
5. Do pism, które dzielą się ze względu na termin realizacji nie należą pisma
 - a) pilne.
 - b) zwykłe.
 - c) informacyjne.
 - d) terminowe.
6. Układ graficzny pism wychodzących poza granice przedsiębiorstwa
 - a) nie jest ustalony.
 - b) zależy od przedsiębiorcy.
 - c) jest ustalony Polską Normą.
 - d) jest dowolny.
7. W układzie blokowym
 - a) odstępy między wierszami wynoszą 1,5 wiersza.
 - b) korespondencję zaczynamy pisać od środka.
 - c) tytuł piszemy na środku.
 - d) tytuł piszemy od lewego marginesu.
8. Urządzenia biurowe to:
 - a) komputer,
 - b) drukarka,
 - c) niszczarka,
 - d) komputer, drukarka, niszczarka itp.

9. Nagłówek pisma zawiera
- imię, nazwisko nadawcy oraz adres.
 - adres, kod pocztowy i miejscowość nadawcy.
 - nazwę przedsiębiorstwa, adres, kod pocztowy i miejscowość.
 - nazwę przedsiębiorstwa, kod pocztowy i miejscowość.
10. Polska Norma określa zapisywanie daty w następujący sposób
- 23.07.1978.
 - 27 sierpień 98.
 - 1997-04-06.
 - 98-04-06.
11. Ze względu na zasięg stosowania, formularze dzielimy na
- zwykłe.
 - planistyczne.
 - resortowe.
 - mieszane.
12. Formularze okienkowe dotyczą
- zasięgu stosowania.
 - układu graficznego.
 - techniki wykonania.
 - formy intrologatorskiej.
13. Uchwała
- jest dokumentem sporządzanym obowiązkowo co miesiąc.
 - jest dokumentem oficjalnym.
 - nie jest dokumentem oficjalnym.
 - sporządzana jest w formie ustnej.
14. Styl urzędowy cechuje się
- przewagą zdań złożonych.
 - używaniem strony zwrotnej.
 - zwięzłością zdań.
 - ubarwianiem treści.
15. Skrótowiec PAN jest
- skrótowcem mieszanym.
 - literowcem.
 - głoskowcem.
 - grupowcem.
16. Grupowce
- powstają przez połączenie różnych sposobów odczytywania skrótów.
 - zbudowane są z pierwszych liter nazwy.
 - powstają przez wymawianie pierwszych głosek.
 - powstają przez wymawianie pierwszych grup głosek lub sylab skracanych wchodzących w skład formacji kilkuwyrazowej.

17. W redagowanym piśmie należy się wystrzegać
- a) skrótowców.
 - b) wyrażen potocznych.
 - c) wyrażen oficjalnych.
 - d) skrótów.
18. W systemie kancelaryjnym wyróżniamy
- a) system kopertowy.
 - b) system dziennikowy.
 - c) system fakturowy.
 - d) system korespondencyjny.
19. W systemie bezdziennikowym
- a) korespondencja odnotowana jest w specjalnym zeszycie.
 - b) korespondencja nie jest wcale odnotowana.
 - c) pisma rejestrowane są na druku „spis spraw”.
 - d) odnotowuje się tylko niektóre pisma.
20. Standaryzacja pism
- a) nie wpływa na korespondencję.
 - b) ujednolica gromadzenie pism.
 - c) pomaga w prowadzeniu korespondencji.
 - d) dotyczy tylko niektórych pism.

KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko

Prowadzenie korespondencji biurowej

Zakreśl poprawną odpowiedź.

Nr zadania	Odpowiedzi				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	
Razem:					

6. LITERATURA

1. Bogusławska T.: Praca w nowoczesnym biurze część 2. Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2003
2. Brzóska J., Zawitowska M.: Pisma Urzędowe dla każdego z komentarzem. Wydawnictwo specjalne B-BIS S.A., Gdańsk 1991
3. Dzwonkowski T.: Nowa instrukcja kancelaryjna i wykaz akt dla organów gmin i związków międzygminnych z omówieniem. Zachodnie Centrum Organizacji, Zielona Góra 2000
4. Komosa A.: Technika Biurowa. Ekonomik, Warszawa 1996