

Spis treści

1. Wstęp
 - 1.1 Czy asystentka to sekretarka
 - 1.2. Kim jest admin, czyli administracyjny profesjonalista XXI w.
 - 1.3 Jak my sobie radzimy
2. Próby określenia kwalifikacji i kompetencji asystentki w krajach UE
 - 2.1. *Europass Supplement*, czyli przełożenie teorii na praktykę
 - 2.2. *Mobility Project Leonardo II* – główne założenia
 - 2.3. *EUROAST Project*, czyli Project ujednolicenia zadań i kompetencji asystentki
 - 2.3.1. Jak powstawał projekt
 - 2.3.2. Zarys projektu
3. Asystentki – edukacja, praca i przyszłość
 - 3.1. Nazwa, status i zadania asystentki w Europie i na świecie
 - 3.2. Ewolucja zadań w czasie i jej przyczyny
 - 3.3. Kierunki zmian na dziś, jutro i w przyszłości
 - 3.4. Rodzaje wyzwań w najbliższej dekadzie
4. Profil zawodowy asystentki w Europie według EUROAST
5. Analiza zadań, kompetencji i umiejętności asystentki według EUROAST
 - 5.1. Optymalizacja procesu zarządzania informacją
 - 5.2. Komunikacja i relacje zawodowe w języku narodowym i językach obcych
 - 5.3. Współpraca z menedżerami i wsparcie w podejmowaniu decyzji
 - 5.3.1. Identyfikowanie problemu lub potrzeby i propozycje ich rozwiązywania
 - 5.3.2. Kontakty z menedżerami
 - 5.3.3. Dążenie do spójności grupy
 - 5.4. Usprawnianie elementów organizacji
 - 5.5. Organizacja aktywności menedżerów
 - 5.6. Zarządzanie udogodnieniami biurowymi
 - 5.7. Organizacja spotkań i innych wydarzeń służbowych
 - 5.8. Administracja HR, czyli zasobami ludzkimi
 - 5.9. Ponoszenie odpowiedzialności w określonych projektach lub przypadkach

5.10. Biurowe aplikacje i wsparcie informatyczne

6. Udział w procesie informacyjnym

- 6.1 Przedstawianie obiegu informacji
- 6.2. Czy można pracować intuicyjnie: tworzenie i ulepszanie procesu upowszechniania procedur
- 6.3. Procedura i co dalej... - przekazywanie i wyjaśnianie procedur
- 6.4. Monitorowanie informacji i procesu jej przekazywania warunkiem dobrej obsługi klienta
- 6.5. Sprawność działania biur obsługi klienta

7. Wspomaganie efektywności przepływu informacji

- 7.1. Program do zarządzania i archiwizacji małych firm
- 7.2. Podpis elektroniczny
- 7.3. Kody kreskowe w raportach biznesowych
- 7.4. Status prawny adresów IP z punktu widzenia zasad ochrony danych osobowych
- 7.5. Ochrona informacji
- 7.6. Bezpieczeństwo informacji

8. Asystent i asystentka – czy płeć determinuje zakres obowiązków i pozycję zawodową

- 8.1. Czynniki wpływające na decyzję o zatrudnieniu asystentki lub asystenta
- 8.2. Wpływ rodzaju działalności organizacji i wymagań otoczenia na wybór płci osoby asystującej
- 8.3. Osobowość asystentki i asystenta
- 8.4. Etyka zawodowa
- 8.5. Różnice płci w postrzeganiu problemów
- 8.6. Różnice w szukaniu rozwiązań
- 8.7. Zasłyszane historie
 - 8.7.1. Historia kariery w ocenie różnych osób
 - 8.7.2. Różne opinie
 - 8.7.3. Rozmowy
 - 8.7.4. Dylematy
 - 8.7.5. Ewolucja pracy sekretarki
 - 8.7.6. Kilka poglądów na pracę asystentki
- 8.8. Czy różnice będą się zacierać, czy potęgować?
- 8.9. Stanowiska na szczycie sekretarsko-asystenckiej hierarchii

9. Podsumowanie

Bibliografia