

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

UDK: 061.3.008 : 007

Tatjana Kozjek
Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo
tatjana.kozjek@fu.uni-lj.si

IZVLEČEK

V vsakdanjem poslovnem življenju si ne moremo zamisliti uspešnega dela in življenja brez medsebojnega dogovarjanja in sodelovanja. Probleme in vprašanja je zaradi njihovega obsega in zahtevnosti, treba reševati v širšem krogu ljudi, saj se na ta način lahko misli, predloge, mnenja dopolnijo. Prav zaradi kompleksnosti sestankov pa jih je treba skrbno organizirati in izvajati.

Prispevek prikazuje vlogo in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi delovnih sestankov. Asistentsko osebje mora namreč poskrbeti za njihovo organizacijsko ter tehnično pripravo. Med sestanki skrbi za nemoten potek, morebitno zapisovanje in je pomoč predsedajočemu. Po sestankih pa uredi gradivo in predsedajočega opozarja na preverjanje izvedbe zadolženih aktivnosti udeležencev.

Ključne besede: poslovanje, organizacija, upravljanje s človeškimi viri

1. Uvod

Sestanki so najpogosteša in nujna oblika komuniciranja v organizacijah ter so pomembno sredstvo obveščanja in odločanja. Dajejo široke možnosti za vključevanje posameznikov in s tem možnost, da vsak svobodno izraža svoja stališča, mnenja... Srečujejo se ljudje različnih strok in pogledov, skupaj razpravljajo o določenem vprašanju, o možnih rešitvah problemov, omogočen je takojšnji ukrep prisotnih na različna mnenja ter predloge razprave, lahko pa tudi odločajo; ljudje v složnem delovanju namreč dosežejo mnogo več kot en človek.

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

Da bi sestanki dosegli namen in zastavljene cilje, jih je treba skrbno načrtovati, organizirati, usmerjati in izvesti. Pri organizaciji in izvedbi sodeluje večja skupina ljudi: predsedujoči sestanka (lahko tudi sklicatelj, prieditelj, vodja sestanka), strokovno osebje, udeleženci ter asistentsko osebje (lahko tudi administrativni delavci, kamor se v javni upravi uvrščajo naslednja delovna mesta: referent, administrator, administrativni ataše, sodelavec za protokolarna opravila, tajnica (ministra, generalnega sekretarja, državnega sekretarja, generalnega direktorja), poslovni sekretar. Vloga in naloge sodelujočih so različne.

Poznamo več vrst sestankov (podrobnejše so prikazane v nadaljevanju – druga točka). V prispevku je prikazana le vloga, ki jo ima asistentsko osebje pri organizaciji in izvedbi delovnih sestankov, ne pa tudi sej. Seje se glede organizacije in izvedbe namreč nekoliko razlikujejo, saj udeleženci sklepne sprejemajo z glasovanjem.

2. Sestanki in njihov namen

Literatura navaja različne opredelitve pojma sestanek, npr. naslednje: sestanek je zbor dveh ali več ljudi, ki imajo skupne cilje in kjer je govorno komuniciranje temeljni način za doseganje teh ciljev (Haynes, 1988, str. 9 v: Možina et al., 2004, str. 206). Kafolova (1993, str. 6) navaja, da gre za sestajanje dveh ali več oseb z nalogo, da se pogovorijo o skupnih zadevah ali poslih z namenom, da določijo ukrepe, opredelijo strategijo ali sprejmejo odločitev. Golnik Urnautova (2003, str. 72) pravi, da je sestanek učinkovita oblika sporazumevanja med več ljudmi, kjer v neposrednem stiku poteka oddajanje in sprejemanje sporočil ter da udeleženci delujejo učinkoviteje in uspešneje, kot bi delovali vsak zase. Rees in Porter (2003, str. 56) sestanek definira kot lepilo, ki drži organizacijo skupaj. Možina in ostali (2004, str. 219–233) ga opredeljujejo kot bolj ali manj formalizirano in strukturirano delovno skupino, v kateri naj bi udeleženci skupaj, na bolj ali manj formaliziran način in bolj učinkovito ter uspešno kot vsak zase, dosegli bolj ali manj jasno opredeljene (zastavljene) cilje, bodisi takšne, ki so jim naloženi od zunaj, bodisi takšne, kakršni ustrezajo interesom udeležencev; dejavnosti sestankov so tako namerjene doseganju zastavljenih ciljev. Ivanka (2002, str. 43) pa pravi, da je sestanek tudi metoda ali oblika dela, ki omogoča razširjanje razprave in pridobivanje osebnih in skupinskih izkušenj, razvija in bogati vsakega udeleženca z novimi spoznanji ter jim s tem daje možnost za uspešnejše reševanje problemov.

Smoter sestanka je praviloma rezultanta interesov vseh tistih, ki lahko na sestanek bistveno vplivajo. To so predvsem: predsedujoči in udeleženci sestanka, lahko pa sodelujejo tudi drugi. Namenjen je komuniciranju, ne pa konkretnemu delu, ki ga udeleženci praviloma opravijo bolj učinkovito že prej ali pozneje – vsak zase v svojem okolju (Možina et al., 2004, str. 234–240). Smoti sestankov so različni. Hardingova (1990, str. 151) navaja naslednje: zbiranje oziroma posredovanje informacij; snovanje idej ali predlogov; sprožanje interesa in vključevanja; iskanje pomoči; podajanje informacij ali podatkov o poteku aktivnosti; usklajevanje aktivnosti; širjenje govoric. Ni dovolj, da se smotre le postavi, treba jih je tudi doseči – govori se o t.i. strategiji sestanka, ki obsega dejavnosti za doseganje ciljev, to so: vsebina in usmeritve sestanka; urejenost za doseganje ciljev z delitvijo dela, pristojnosti in odgovornosti med udeleženci; potek (proces) sestanka ter sredstva za doseganje ciljev; čas; prizadavnost udeležencev; informacije in znanje; stroški sestanka (Možina et al., 2004, str. 206).

Obstajajo različne klasifikacije sestankov, v javni upravi je najpomembnejša delitev sestankov na formalne in neformalne. Formalni so sestanki organov, kjer so potrebni kvorum, vabilo, zapisnik, opredeljen način glasovanja, morda celo poslovnik. Čim višje je posamezen organ v oblastni ali upravni strukturi, tem bolj formalizirano je njegovo delovanje. Neformalni sestanki pa so krajša srečanja različnih oseb, ki imajo skupen interes, da se o nečem pogovorijo. Praviloma za neformalni sestanek ni vabil niti zapisnika (Brejc, 2002, str. 99).

Sestankov je več vrst, delimo jih z različnih gledišč na (v Lorbar, Stare, 1998, str. 13):

- formativne, na katerih udeleženci z glasovanjem odločajo o zadevah, ki so na dnevnem redu;
- strokovne in posvetovalne, katerih rezultat je navadno strokovno stališče, neobvezno mnenje ali predlog;
- delovne, na katerih urejajo sprotne zadeve, ki se nanašajo na delo, določajo kratkoročne delovne načrte in razdeljujejo delovne naloge;
- informativne (npr. tiskovne konference), na katerih organizator sestanka obvešča udeležence o posameznih dogodkih, odločitvah, novostih.

V nadaljevanju sledi prikaz vsebinske in strokovno-tehnične priprave formativnih in delovnih sestankov.

3. Organiziranje sestankov

Sestanki so pomemben del poslovne dejavnosti, zato jih je treba skrbno načrtovati, organizirati, usmerjati in nadzorovati. Pomenijo stroške in nam jemljo čas (Goltnik Urnaut, 2003, str. 73).

Za organizacijo sestanka je pomemben tudi izbor predsedujočega in asistentskega osebja. Predsedujoči mora dobro poznati tematiko, znati mora usmerjati potek srečanja in imeti mora avtoritet za vodenje sestanka. Predsedujočega podpira asistentsko osebje, katerega naloga je priprava sestanka in vseh potrebnih materialov ter tehnična podpora pri vodenju sestanka (prirejeno po Potocki, 1994, str. 472–473).

Ker je dober sestanek namenjen komuniciranju udeležencev na osnovi poprej pripravljenega dela, je normalno, da tako udeleženci kot predsedujoči in asistentsko osebje porabijo za pripravljanje običajno več časa, kot naj bi časovno trajal sestanek. Slabo pripravljeni sestanki ne uspevajo, udeleženci so nezadovoljni, predsedujočega pa se prime neugoden sloves, ki doseže tudi ljudi zunaj organizacije (Možina et al., 2004, str. 233).

Rae-jeva (1994, str. 21) navaja spodaj navedeni seznam vprašanj, na katera je treba odgovoriti pred odločitvijo za organizacijo sestanka.

- Kakšen je namen sestanka?
- Ali potrebujemo sestanek, da nekaj dosežemo?
- Katera vrsta sestanka je primerna?
- Katere možnosti obstajajo?
- Katera možnost je najbolj učinkovita?
- Če se pokaže, da je najučinkovitejša možnost sestanek, se vprašamo zakaj?
- Kdaj bo sestanek potekal (datum, čas)?
- Kje se bo sestanek odvijal (v organizaciji, v moji pisarni, v pisarni nekoga drugega,...)?
- Katera oblika sestanka je najprimernejša?
- Kako dolgo sme sestanek trajati, da bodo stroški še primerni?
- Kdo in zakaj se bo sestanca udeležil?
- Kako bo sestanek potekal?
- In končno zopet, ali je sestanek res potreben?

Učinkovit sestanek pripravljajo brez izjeme prav vsi sodelujoči: predsedujoči (vodja sestanka), asistentsko osebje, udeleženci sestanka in strokovni

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

sodelavci. Delovanje sestanka vodi predsedujoči, delo opravijo udeleženci, oboje podpirajo strokovni sodelavci, za učinkovit potek pa skrbi asistentsko osebje. Uspešen sestanek je kot vrh ledene gore – vidni so izidi sestanka, ne vidi pa se poprej opravljenega dela – priprav in proučevanja gradiva, tehtanja in posvetovanja, načrtovanja in dogovarjanja (Možina et al., 2004, str. 240–244).

Temeljne priprave na sestanek naj bi obsegale opredelitev ciljev sestanka in snovanje delovnega sporeda za doseganje teh ciljev; izbiranje udeležencev; določitev kraja sestanka; zagotovitev prostora in okrepčil; preverjanje, ali so razsvetljiva, prezračevanje, akustika in temperatura v prostoru primerni; določitev opreme – sedežev, miz (Možina et al., 2004, str. 234). S pravočasnim obveščanjem pa je potrebno zagotovili tudi udeležbo na sestanku (Valentinčič, 1978, str. 43).

Vsebinska priprava sestanka je ključnega pomena. Ko se določi cilj, to je, kaj se želi s sestankom doseči, je treba zbrati in pripraviti gradiva za udeležence, po potrebi se je treba posvetovati s predlagatelji točk in oblikovati osnutek dnevnega reda. Če gre za postopkovno zapleten sestanek, se predsedujočemu pripravi načrt sestanka, ki naj bi vseboval vsa nujna vezna in proceduralna besedila (Brejc, 2002, str. 99). V priprave je treba vključiti tudi strokovne sodelavce ter se z njimi dogovoriti glede ciljev, vsebine in metode dela, kajti če v pripravo gradiva in v obravnavo niso vključeni tisti, ki temeljito pozna določene zadeve, se lahko zgodi, da bo obravnava nestrokovna in enostranska, odločitve pa pomanjkljive (Valentinčič, 1978, str. 44).

Tehnična priprava sestanka pa vsebuje tehnično izdelavo gradiva; rezervacijo in pripravo prostora za sestanek; preverjanje čistosti prostora; pripravo tehničnih sredstev (mikrofon, ozvočenje, magnetofon, grafoskop,); zagotovitev prostora za odmor in osvežilnih napitkov; pripravo seznama prisotnih; pripravo kartonov za glasovanje; pripravo potrebnih obrazcev za predlagatelje sklepov; izobešanje zastave ter grba (Brejc, 2002, str. 100–103). Vprašati se je treba tudi koliko časa bo sestanek trajal. Najlaže je reči, da bo sestanek trajal, dokler bo treba, vendar vemo, da je to nemogoče (udeleženci ne morajo zbrano delati predolgo, imajo druge obveznosti). Za sestanke, ki trajajo predolgo (npr. cel dan) je zelo verjetno, da bodo težje dosegli učinkovite rezultate kot krajsi sestanki, zato je bolje organizirati več krajsih sestankov. Zavedati pa se moramo, da okoliščine, v katerih sestanek poteka, lahko vplivajo na samo dolžino sestanka. Upoštevati pa moramo tudi stroške (Rae, 1994, str. 23).

Med psihološka vprašanja pri pripravi sestankov sodijo: lastnosti udeležencev (ekstravertiranost, introvertiranost, inteligensa, agresivnost, kooperativnost); trenutno stanje udeležencev sestanka, ki vpliva na njihovo delo in način reagiranja (fiziološke posledice določene situacije v okolju, temperatura, vлага, hrup, svetloba, utrujenost, dolgočasje); stališča udeležencev sestanka kot

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

sorazmerno trajanje dispozicije reagiranja; motivacija udeležencev; napake v mišljenju in razpravljanju (zaradi sugestij, imitacije, čustvenih dejavnikov, bojazljivosti, ravnodušnosti); napetosti in spopadi med udeleženci; odnos udeležencev do sprejetih sklepov (Pusić, 1993, str. 286 v: Brejc, 2002, str. 99–100). Kafolova (1993, str. 7–8) poleg že navedenega navaja tudi, da mora biti predsedujoči osebno pripravljen – razpolagati mora z vsemi informacijami, ki bi jih potreboval v zvezi s predlogi, predvideti mora možna vprašanja in pripraviti odgovore nanje, tako da lahko sestanek zanesljivo vodi. Seznaniti se mora z udeleženci – s tem kdo in kakšni so, tako da bo pripravljen na njihove odgovore in način reagiranja. Skratka, vedeti mora, kaj od njih pričakuje.

4. Naloge asistentskega osebja

Naloge, ki jih mora asistentsko osebje izvajati, so različne npr. priprava in organizacija sestankov; strokovna in administrativna pomoč pri pripravi gradiv in drugih potrebnih informacij; pisanje zapisnikov; sodelovanje pri izvajanju operativne kadrovske dejavnosti (razpisi, pogodbe o zaposlitvi, podjemne pogodbe, avtorske pogodbe, sklepi, odločbe); spremeljanje zakonodaje; skrb za realizacijo sprejetih odločitev s spremeljanjem izvajanja; sestavljanje različnih poročil; sodelovanje pri pripravi splošnih aktov, pogodb; vodenje postopkov v zvezi z imenovanji, volitvami, z napredovanji zaposlenih, z javnimi naročili; naročanje pisarniškega materiala; organizacija prevozov; drugo (Zveza klubov tajnic Slovenije, 2004, str. 9).

Brejc in Lorbar (prirejeno po Brejc, Lorbar, 1986, str. 25) navajata, da je asistentsko osebje odgovorno predvsem za organizacijsko plat sestanka. Ni dolžno le zagotoviti organizacijsko-tehničnih sredstev, ampak mora prispevati svoj delež tudi k zagotavljanju uspeha sestanka.

4.1 Naloge, ki jih mora asistentsko osebje opraviti pred sestankom

Pred sestankom asistentsko osebje skupaj s predsedujočim določi potek in dolžino trajanja sestanka; pripravi dnevni red in zbere potrebno gradivo (prirejeno po Rae, 1994, str. 21). Kasneje rezervira datum in prostor, v katerem bo sestanek potekal; odpošlje vabila skupaj z dnevnim redom in vsem gradivom; priskrbi osvežilne pijače in poskrbi za postrežbo toplih napitkov; rezervira

parkirne prostore, v primeru, da so udeleženci sestanka iz drugih organizacij; pripravi potrebne avdiovizualne pripomočke; zabeleži opravičila o odsotnosti; zbere dodatno gradivo, podatke, informacije ter poročila, ki bi bili med sestankom še lahko potrelni; naredi imenske kartice, v primeru, da se udeleženci sestanka med seboj ne poznajo (Harding, 1990, str. 153). Poleg navedenega opravlja morebitne rezervacije hotelov in prevoznih sredstev ter svetuje glede parkiranja (Možina et al., 2004, str. 245).

Snovanje dnevnega reda je najpomembnejši del priprav na sestanek, je namreč vodnik in obveza za vse udeležence. Dnevni red, ki je slabo zasnovan in dnevni red, ki se na sestanku nedosledno izvaja, neugodno vplivata na učinkovitost in uspešnost sestanka (Možina et al., 2004, str. 235). Običajno se prične z opravičili in potrditvijo zapisnika predhodnega sestanka, nadaljuje s tekočimi zadevami in z drugimi točno opredeljenimi temami in konča z dogovorom za naslednji sestanek (Kafol, 1993, str. 16). V praksi pomeni dnevni red dokument, ki predstavlja časovni razpored oziroma program dela obravnavanih tem. Treba ga je poslati vsem udeležencem z namenom, da se pripravijo na obravnavane teme (Harding, 1990, str. 157).

Skupina, ki se sestaja, mora obravnavati vse zadeve, ki jih obsega dnevni red, ni pa ji treba obravnavati ničesar, česar ta ne obsega. Doslednost glede časa je mogoče uresničiti, če se sestanki začenjajo in končujejo ob napovedanem času, obravnavanim zadevam kaže odmerjati čas po pomembnosti in obsežnosti; prvi pogoji so načrtovanje vnaprej, snovanje za naslednje sestanke in obravnavanje zadev znotraj odmerjenega časa. (Tropman, 1996, str. 17–24 v: Možina et al., 2004, str. 235)

Udeležence se na sestanek povabi z vabilom. Nujne sestavine vabila so: datum sestanka, ura začetka in zaključka; kraj sestanka (po potrebi tudi načrt, kako se pride do tja); seznam udeležencev; dnevni red; gradivo za posamezne točke ali vsebina ter njen namen in časovna opredelitev (Goltnik Urnaut, 2003, str. 74).

Valentinčič (Valentinčič, 1978, str. 45) poleg omenjenega navaja, da mora biti vabilo poslano v razumnem roku – običajno od sedem do štirinajst dni pred sestankom. Prepozna dostava namreč omejuje priprave, prezgodnja pa gre v pozabo (Možina et al., 2004, str. 238). Dobro gradivo, ki je udeležencem pravočasno poslano, vpliva na zrelost in jedrnatost celotne obravnave, uvodna razlaga je lahko krajsa, razprava pa se omejuje le na bistveno.

Lorbar in Stare (prirejeno po Lorbar, Stare, 1998, str. 23) navajata spodaj zapisani kontrolni seznam, ki ga je treba upoštevati pri pripravi sestankov.

- Datum in ura začetka sestanka ter morebitne kasnejše spremembe.

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

- Imena, priimki in funkcije povabljenih; podatki o tem, ali so povabljeni potrdili udeležbo ozziroma opravičili odsotnost.
- Ali je gradivo za sestanek pripravljeno za vse točke dnevnega reda in predloženo v formalno pravilni obliki?
- Ali je gradivo razmnoženo v določenem številu izvodov?
- Ali je gradivo pravočasno odposlano povabljenim?
- Ali so za udeležence iz oddaljenih krajev rezervirane hotelske sobe?
- Ali je vse pripravljeno za izplačilo potnih stroškov, če gre za sestanke, za katere je treba stroške plačati?
- Ali sta vratar (sprejemna pisarna) in telefonist obveščena o začetku in kraju sestanka (sobi, dvorani) ter o vseh povabljenih (ali imata seznam)?
- Ali je prostor, v katerem bo sestanek potekal rezerviran, čist, prezračen, ogret?
- Ali je pripravljenih dovolj stolov, tudi rezervnih, in napisov na mizi z imeni udeležencev?
- Ali so za vsakega udeleženca pripravljene vsaj osnovne pisalne potrebščine (blok, pisalo)?
- Ali nameravamo udeležencem dati na mizo še kakšne informacije o naši organizaciji (organu, zavodu, podjetju) ali promocijsko gradivo?
- Ali so v sobi (dvorani), kjer bo sestanek potekal, pripravljeni pripomočki za učinkovitejšo in razumljivejšo razlago vsebine (diaprojektor, grafoskop, računalniški prikazovalnik, filmski projektor, platno, tabla, pisala za tablo, električni priključki)?
- Ali je pripravljen prostor za kadilce (če je potreben)?
- Ali je poskrbljeno za postrežbo kave, vode, sokov ...?
- Ali je poskrbljeno za kosilo in za prevoz gostov, če je restavracija oddaljena?
- Ali imajo udeleženci hiter dostop do telefona?
- Ali je za predsedujočega (vodjo sestanka) pripravljen opomnik za vodenje (t. i. sinopsis)?
- Ali so povabljeni predstavniki medijev (novinarji), če je sestanek take narave, da utegnejo rezultati zanimati javnost?
- Ali je določeno, kdo bo zapisnikar sestanka?
- Če so na sestanek povabljeni tujci, ali so zanje pripravljeni razumljivi načrti mesta, na katerih so označene tudi znamenitosti?
- Drugo.

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

Na dan sestanka je treba preveriti sobo, v kateri bo sestanek potekal (ogrevanje, prezračevanje, svetloba, sedeži); rezervacijo parkirnih prostorov; ali so osvežilne in tople piščake pripravljene in poskrbeti, da bodo postrežene pravočasno; obvestiti sprejemno pisarno, v primeru, ko so udeleženci zunanjii telefonista, da se udeležence med sestankom ne moti s telefonskimi klici; narediti seznam prisotnih ter sedežni red in razporediti imenske kartice; pripraviti bloke, papir, pisala, pepelnike (v primeru, da je kajenje dovoljeno), kozarce, dodatne kopije dnevnega reda in drugega potrebnega gradiva, predsedujočo končno verzijo dnevnega reda; dodatno gradivo, podatke, poročila ki bi bili na sestanku še lahko potrebeni; pred vhodom v sobo obesiti oziroma na vrata pritrdirti obvestilo, da sestanka ni dovoljeno motiti (Harding, 1990, str. 154).

Kraj sestanka naj bo približno enako dostopen za vse udeležence, ki so lahko iz ene ali več organizacij. Če je sestanek v organizaciji, je dostop za sodelavce običajno lažji, na voljo pa je tudi obstoječa infrastruktura, vendar pa udeležence vselej motijo z nujnimi zadevami, zato je izvajanje v organizaciji primerno za krajše, operativne sestanke. Sestanek zunaj organizacije privnaša višje stroške, udeleženci izgubijo več časa, ni tudi običajne infrastrukture, zato pa so udeleženci nemoteni. Prostor mora biti povsem miren, primerno osvetljen, ogrevan ali hlajen, brez prepiha in dovolj akustičen. Za udeležence morajo biti na voljo primerni sedeži, predvsem je pomembno, da so ergonomsko oblikovani, vendar ne razkošni (v slednjih začne boleti hrbet že po uri ali dveh), tudi stoli na kolescih in z nastavljivo višino sedeža ter naklonom naslonjala utrujajo mnogo manj. Postavljeni morajo biti tudi mize, saj drugače udeleženci ne morejo uporabljati gradiva in pisati. Pomemben je razpored udeležencev sestanka za mizo ali v prostoru. Priporočljivo je, da predsedujoči skupaj z asistentskim osebjem zasnuje in uveljavi sedežni red (Goltnik Urnaut, 2003, str. 73).

V velikih prostorih se poskrbi tudi za ozvočenje, večkrat je primerna uporaba miniaturnih brezžičnih mikrofonov, saj omogoča gibljivost govorca. Pomembni so tudi dostopnost in bližina toaletnih prostorov, prostor za kadilce ter prostor za osvežilne napitke in prigrizke (prirejeno po Goltnik Urnaut, 2003, str. 73).

Predvideti in rezervirati je treba parkirna mesta za udeležence in jih vnaprej napotiti tja (Možina et al., 2004, str. 238–239).

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

4.2 Naloge, ki jih mora asistentsko osebje opraviti med sestankom

Med sestankom zadolženi opozarja predsedujočega na časovne omejitve; zbrano posluša; piše bistvene povzetke razprav in vse sklepe; kjer gre za volitve – zapiše točne številke; zagotovi, da se udeleženci podpišejo na seznam prisotnih; zapiše dogovorjene spremembe dnevnega reda; poišče morebitno dodatno gradivo, ki ga zahteva vodja sestanka; oglaša se na nujne telefonske klice; pomaga pri postrežbi osvežitev (Harding, 1990, str. 154).

Poleg navedenega skrbi za nemoten potek sestanka tako, da varuje udeležence pred motečimi vplivi, sprejema zanje sporočila in posreduje njihova (vsem pomaga kot začasno asistentsko osebje); skrbi za prostor (urejenost, ogrevanje in hlajenje, prezračevanje in čiščenje) in za brezhibno opremo; ob obsežnih sestankih in zborovanjih posebej pazi na udeležence z zdravstvenimi težavami; zna priklicati hitro zdravniško pomoč; pomaga pri obvladovanju težav; ves čas ima pri roki potrebno dokumentacijo; ve za imena in položaje, naslove in telefonske številke vseh udeležencev; oskrbi predsedujočega s sedežnim redom in imeni ter ga opozori na posebne priložnosti, kot so osebni prazniki, dosežki udeležencev, pomembni gostje; pazi na časovni potek, na odmore in čas za oblikovanje sklepov; zapisuje, kaj je predsedujoči obljudil udeležencem (za kasnejše dogovore, gradivo, podporo); skrbi za postopke in pravila; pozna predpise in pravila; obzirno spodbudi predsedujočega, naj konča sestanek; prosi za zaključna pojasnila (za boljše razumevanje dogоворov in sklepov); izpolnjuje naloge s sestanka; pomaga vodji pri pripravi zapisa (Možina et al., 2004, str. 245–258).

4.3 Naloge, ki jih mora asistentsko osebje opraviti po sestanku

Po sestanku asistentsko osebje pospremi goste iz stavbe; odstrani obvestilo o sestanku; obvesti telefoniste in sprejemno pisarno, da je sestanek končan; zagotovi, da se pospravi prostor; uniči in zavrže odvečno gradivo in papirje; pripravi zapisnik; odda zapisnik predsedujočemu sestanca v pregled; pripravi končno verzijo in kopije zapisnika; shrani dnevni red, gradivo, zapisnik ter drugo dokumentacijo v varen prostor za naslednji sestanek; pripravi zahvalna pisma; v svoj in vodjev dnevnik (koledar) vpiše pomembne datume, vključno z datumom naslednjega sestanka; pripravi dnevni red naslednjega sestanka; opozori predsedujočega, naj preveri ali so udeleženci uresničili naloge in aktivnosti, za katere so bili zadolženi (Harding, 1990, str. 154).

5. Zaključek

Sestanki so nepogrešljiv način komuniciranja v organizacijah. Osnovni razlog za sestajanje je, da se udeleženci pogovorijo o skupnih zadevah ali zadevi in, če je treba, sprejmejo odločitev o ukrepih. Za učinkovitost in uspešnost sestankov je pomembno sodelovanje vseh. Še tako dobro zamišljeni sestanki namreč nimajo pravega uspeha, če sodelujoči niso izvedli vseh potrebnih priprav. Uspešnost izvedbe je odvisna tako od drobnih malenkosti kot od velikih zadev. Pri pripravi in izvedbi sestankov pomembno vlogo nosi tudi asistentsko osebje, ki skrbi za učinkovito organizacijo in nemoten potek.

Naloge, ki jih asistentsko osebje opravlja, lahko razdelimo v tri večje sklope in sicer na naloge, ki jih je treba izvesti pred sestankom (tako tiste, ki jih je treba izvesti že več dni prej kot tiste, ki se jih izvede na dan samega sestanka), naloge, ki se jih izvaja med sestankom in naloge, ki jih je treba izvesti po sestanku. Pred sestankom mora asistentsko osebje skupaj s predsedujočim narediti dnevni red in poskrbeti za gradiva; rezervirati datum, prostor, parkirišča; odposlati vabila; preveriti udeležbo; poskrbeti za postrežbo; pripraviti avdiovizualne pripomočke; obvestiti telefoniste in sprejemno pisarno. Med sestankom opozarja predsedujočega na časovne omejitve; zbrano posluša in priskrbi morebitno dodatno gradivo; skrbi za zapisovanje in postrežbo; zagotovi, da se udeleženci podpišejo na seznam prisotnih; oglaša se na nujne telefonske klice. Po sestanku poskrbi za čiščenje; uniči in zavrže odvečno gradivo; pripravi zapisnik; shrani gradivo in zapisnik; pripravi vse potrebno za naslednji sestanek; preverja in opozarja zadolžene za izvedbo aktivnosti.

Zaključimo lahko, da sama organizacija sestankov vzame veliko časa, zavedati pa se je treba, da samo dobro organizirani in izvedeni sestanki dosežajo uspeh in so v zadovoljstvo vseh sodelujočih – tako predsedujočega sestanka, strokovnega in asistentskega osebja kot tudi udeležencev.

Mag. Tatjana Kozjek je od leta 2004, kot asistentka za organizacijsko-kadrovsко področje, zaposlena na Fakulteti za upravo, kjer sodeluje pri pripravi in izvedbi vaj, izvajanju projektov s področja organizacije javnega sektorja ter vodenju seminarjev za javne uslužbence. Diplomirala je septembra 2003 na Fakulteti za organizacijske vede v Kranju, kjer se je oktobra istega leta se je vpisala na podiplomski študijski program Managementa informacijskih sistemov - smer Analiza in načrtovanje informacijskih sistemov ter oktobra 2005 magistrirala.

Tatjana Kozjek
Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

Literatura in viri

- Brejc, M. (2002): »Ljudje in organizacija v javni upravi«, Univerza v Ljubljani. Visoka upravna šola, Ljubljana.
- Brejc, M., Lorbar, M. (1986): »Priročnik za poslovne sekretarje«, Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Goltnik Urnaut, A. (2003): »Poslovno komuniciranje. Interno gradivo za študente programa Komercialist«, Višja strokovna šola, Slovenj Gradec.
- Harding, H. (1990): »Secretarial Procedures. Theory and applications«, Second Edison, Glasgow Caledonian University, Glasgow.
- Ivanko, Š. (2002): »Upravni praktikum I«, Univerza v Ljubljani. Visoka upravna šola, Ljubljana
- Kafol, L. (1993): »Kratek priročnik za učinkovito vodenje sestankov«, Samozaščita, Ljubljana.
- Lorbar, M., Stare, J. (1998): »Upravno poslovanje 2«, Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Možina, S. Tavčar, M., Zupan, N., Kneževič, A. N. (2004): »Poslovno komuniciranje. Evropske razsežnosti«, 2. dopolnjena izdaja, Obzorja, založništvo in izobraževanje, Maribor.
- Potocki, A. (1994): »Sestanki kot instrument inovativno participativnega vodenja«, Organizacija in kadri, letnik 27, številka 5, str. 467–476.
- Rae, L. (1994): »Should We Have a Meeting?« Executive Development, letnik 7, številka 4, str. 21–23, http://nuk_web.nuk.uni-lj.si_2079_Insight_ViewContentServlet_Filename=published_emeraldfulltextarticle_pdf_0630070407, 27. 06. 2006.
- Rees, W. D., Porter, C. (2003): »Chairing – developing a key skill«, Industrial and Commercial Training, letnik 35, štev. 2, str. 56–59, http://nuk_web.nuk.uni-lj.si_2079_Insight_ViewContentServlet_Filename=published_emeraldfulltextarticle_pdf_0370350202, 27. 06. 2006.
- Valentinčič, J. (1978): »Kako vodimo sestanke«, Dopisna delavska univerza Univerzum, Ljubljana.
- Zveza klubov tajnic Slovenije (2004): »Kodeks etike tajnic in poslovnih sekretarjev Slovenije«, Grafika 2000, Ljubljana, <http://zveza-tajnic.si>, 15. 03. 2006.

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

SUMMARY

The role and tasks of assistant personnel in the organization and execution of meetings

Meetings are the most frequent and the most necessary form of communication within organizations since people can achieve much more by harmoniously cooperating with each other than by working alone. In meetings, people of various professions meet to solve various, mostly organisational, problems. For the meetings to serve their purposes and achieve their goals, it is necessary to carefully plan, organize, direct and execute them. Organisation of meetings usually involves a larger group of people, among them also assistant personnel. The paper presents the role and tasks of assistant personnel in the organization and execution of meetings.

A meeting is communication based on previously prepared work; therefore, twice to three times more time than the duration of the meeting is necessary for the preparation (excluding the preparation of materials) by the participants whereas the chair and the assistant personnel use even three to five times more time. An efficient meeting is prepared by the chair and the participants of the meeting, assistants and expert co-workers (Možina et al., 2004, pp. 233–244). The preparation of materials and their handling have to involve also fellow workers with good knowledge of specific matters otherwise the management of the meeting can be unprofessional and unilateral and the decisions deficient (Valentinčič, 1978, p. 44). The ethical code of secretaries and administrative assistants of Slovenia also requires that the materials be immaculate (Slovene Association of Clubs of Secretaries and Administrative Assistants 2004, p. 9).

In preparation and execution of meetings, major responsibility for efficiency of the organization is borne by the assistants. Tasks performed by the assistants can be divided into three larger groups i.e. the tasks to be performed before the meeting (several days before and on the day of the meeting), the tasks performed during the meeting and the tasks to be performed after the meeting.

Before the meeting, the assistants (together with the chair) prepare the agenda and materials, reserve the date and parking lots, provide for refreshments, audiovisual aids and name plates, put down excuses of absence as well as collect additional materials (Harding, 1990, p. 153). In addition, the assistants take care of necessary hotel reservations and

rentals as well as give advice concerning parking possibilities (Možina et al., 2004, p. 245).

On the day of the meeting, the assistant personnel check the meeting room (the heating, ventilation, light, number of seats), make sure the catering is timely, remind the admissions office and telephone operators, make a list of people present, prepare the seating order and the chair's final version of the agenda, provide for glasses, writing pads, paper, pens, ash-trays (in case smoking is permitted), additional copies of the materials and equip the door with the please-do-not-disturb sign (Harding, 1990, p. 154).

During the meeting, the assistant personnel read the agenda, call attention to time restrictions, listen attentively, keep minutes, make sure that the participants sign the list of people present at the meeting, find the materials required, take urgent phone calls and help with the service (Harding, 1990, p. 154). In addition, the assistants see that the meeting proceeds undisturbed by shielding participants from disturbing influences, take messages and pass them on, take care of the meeting room (tidiness, heating and air conditioning, ventilation and cleaning) and make sure the equipment is flawless, take care of participants with health problems, tactfully help with trouble-shooting (for the participants not to take the leadership, not to arouse hostility, not to bring shame upon the chair). The assistant personnel is the mind, the memory and the right hand of the chair of the meeting (they have the documentation needed at all times, know the names and positions, addresses and phone numbers of all participants, call attention to special occasions such as birthdays, personal achievements, important guests), are mindful of breaks and the time for decision-making, take care that procedures and rules are observed, help to end the meeting punctually and to clarify the decisions made, participate in their execution and monitoring, help to realize the tasks, fulfill the assignments originating from the meeting, do not exceed the chair nor do criticize others (Možina et al., 2004, pp. 245–258).

After the meeting, the assistant personnel accompany guests from the building, remove the note from the door, notify the telephone operators and the admissions office, make sure that the meeting room is cleaned, destroy and discard redundant materials and papers, prepare the minutes, submit the minutes to the chair of the meeting for examination and prepare the final version and its copies, put the agenda, materials, minutes in the rest of the documentation for safekeeping, prepare letters

Tatjana Kozjek

Vloga in naloge asistentskega osebja pri organizaciji in izvedbi sestankov

of thanks, enter important dates into the calendar, open the file for the next meeting, prepare the agenda of the next meeting, call attention of the persons in charge to the execution of the activities agreed upon, together with the chair check whether the participants have performed activities which they have been charged with (Harding, 1990, p. 154).