

POSLOVNA TAJNICA ZA NOVO DOBA

mr.sc. **Davor Perkov**
SMART consultants

Mladi grčki milijarder Stelios Haji-Ioannou, 38-godišnji nekonvencionalni tajkun koji stoji iza najbrže rastućeg europskog jeftinog zračnog prijevoznika *easyJet*, nema tajnicu ni ured. Njegov radni stol je bilo koji stol u jednom od avio-spremišta na londonskom aerodromu Luton, a ako nijedan nije pristupačan, tada sa zadovoljstvom radi za svojim prijenosnim računalom na jednom od stolova u predvorju zračne luke!?

Suvremeni stručnjaci ističu da je zahvaljujući dostignućima hiperdinamičnog razvoja informatičkih tehnologija, ured današnjeg menadžera (Haji-Ioannou je samo jedan primjer!) tamo, gdje je s njime prijenosno računalo, a ne klasični radni prostor u kojemu za stolom s blokom i olovkom, sjedi njegova poslovna tajnica s telefonom, telefaksom, kompjuterom i neizostavnim – fikusom!

U mobilnom poslovanju fizička lokacija čovjeka više nije bitna, već je važno što i gdje nastaje poslovna promjena. Watad i DiSanzo navode kako 15%-tno povećanje vremena provedenog u izvođenju poslovanja izvan fizičke lokacije ureda donosi do 10%-tnog povećanja prihoda od prodaje. Primjenom mobilne tehnologije, uredsko je poslovanje preuzelo aktivnu ulogu u odvijanju poslovnog procesa.

Na djelu su dakle, posvemašnja mobilnost, demistifikacija stereotipa o menadžerima u tamno-sivim odijelima i kravatama, opća komunikacijska umreženost, globalna internetizacija, minorizacija zemljopisnih udaljenosti i fascinatna brzina povezivanja ljudi kao fenomeni vremena u kojemu živimo.

Ne zaboravimo ni informatizaciju i automatizaciju, te zahuktalu robotizaciju jer primjerice Hondin čovjekoliki servisni robot *Asimo*, predstavljen krajem prošle godine u SAD, može nositi pladanj s kavicom i sokovima, može trčati šest kilometara na sat, može ga se držati za ruku tijekom šetnje, a može funkcionirati i kao recepcionar poslovne zgrade ili hotela!

Poslovna tajnica postaje voditeljica ureda

U tom svojevrsnom kolopletu promjena i tehnološke revolucije, izmijenio se i pristup modernih menadžera prema koncepciji uredskog poslovanja, pa između ostalih, i uloga poslovne tajnice u organizaciji dobiva nove dimenzije. Ona više nije usamljena i autoritativna «sekretarica», poslovna žena koja predstavlja posljednju prepreku zaposlenicima da bi kroz začarana (možda još uvijek ponegdje i tapecirana) vrata prošli u ured direktora, niti je – poput izbornika nacionalne nogometne vrste – onaj krajnji, presudni selektor osoba s kojima (ne)će rukovoditelj neposredno razgovarati na sastanku, kontaktirati telefonom ili na neki drugi način komunicirati s okruženjem.

Poslovna tajnica zapravo sve češće ne mora imanentno biti ni žena, jer danas nerijetko možemo susresti i visokobrazovane muškarce kao poslovne tajnike, odnosno voditelje ureda (office managere)!

Da, voditelj ili voditeljica ureda je, rekli bismo, primjereniji naziv za inoviranu ulogu, zadaće i transformirani hijerarhijski položaj – sada već možemo reći - nekadašnje poslovne tajnice.

Ipak, zbog boljeg razumijevanja i tisuća vrijednih hrvatskih čitateljica kojima je još uvijek oficijelni naziv radnog mjesta «poslovna tajnica», u ovome tekstu im terminološki nećemo uskratiti tu «staru» titulu. U krajnjoj liniji, najbitnija je suština!

Koja je zapravo suštinska zadaća poslovne tajnice?

U osnovi to je cjelovito vođenje uredskog poslovanja za jednog ili zajednički za više direktora u poduzeću. Ured je u modernom smislu tog pojma, mjesto u kojemu menadžeri, stručni suradnici, poslovne tajnice i pomoćno uredsko osoblje obavljaju upravljačke ili administrativne poslove.

Od početka devedesetih godina 20. st., ured i uredsko poslovanje smatraju se dijelom integriranog, umreženog poduzeća zasnovanog na digitalnom nervnom sustavu (DNS). Dakle, ured suvremeno koncipiranog poduzeća podrazumijeva uporabu kompjutera (PC) i informacijskih sustava, automatizaciju, elektroničke obrasce (EDI) i poštu (e-mail), web komunikacije, u novije vrijeme i - chat!

Za vođenje takvog modernog uredskog poslovanja kojega s jedne strane karakteriziraju tehnološki sofisticirani zahtjevi, a s druge, modificirane potrebe

sve “mobilnijih” menadžera, poslovna tajnica mora raspolagati novim znanjima, sposobnostima i vještinama.

Stručno usavršavanje i edukacija

Kako klasične obrazovne institucije programski ne mogu u cijelosti pratiti tu dinamiku, za dodatno stručno usavršavanje poslovne tajnice moraju potražiti alternativne oblike edukacije na kojima stječu specijalizirane kompetencije potrebne u njihovom zvanju.

Da bi u pravom smislu uspješno vodile ured, moraju poznavati osnove poslovnog tajništva i suvremenog menadžmenta, moderni govorni i poslovni bonton, upravljanje vremenom, organizaciju rada, diplomatski protokol, hrvatski jezik i poslovnu korespondenciju, psihologiju i dr. Očekuje se da ambiciozne poslovne tajnice “od karijere”, uz engleski govore još neki strani jezik, da su kompletno kompjuterski pismene (MS office), da imaju vozačku dozvolu, a neizostavno bi ih trebale resiti natprosječne komunikacijske i prezentacijske vještine.

Male tajne savršenih tajnica

Jednom mi je - dok sam bio menadžer u *Podravki* - nakon redovnog tjednog kolegija sa suradnicima, moja tajnica Silvija kazala da me je, između ostalih, tijekom kolegija nazvao i jedan član Uprave.

“*Pa što ste mu rekla, zašto me niste odmah spojili s njim?*”, upitao sam tada još neiskusnu Silviju.

“*Nisam preuzela poziv zato što Vi ne dozvoljavate da Vas se ometa za vrijeme poslovnog sastanka*”, odgovorila je.

“*Da, istina je, ali ima izuzetaka poput situacije u kojoj nazove netko s vrha kompanije*”, rekao sam i shvatio da joj moram posvetiti još mnogo vremena kako bi znala čitati “između redaka”, da bi pojmila relativnu rastezljivost svakog “striktnog” pravila i da bi ju, prije svega, motivirao da misli svojom glavom, a ne da bude puki izvršitelj zadaća koje joj se povjere.

Upravo je vrijedna Silvija, koja je otada (a prošle su godine!) znatno napredovala završivši čitav niz edukacijskih seminara i koja je pri kraju studija na visokoj poslovnoj školi, - igrom slučaja - danas poslovna tajnica onog istog

menadžera s kojim me iz “principijelnih” razloga svojedobno nije telefonski spojila dok je bio članom Uprave Podravke!

Želim reći, da uza svu formalnu izobrazbu, znanja i vještine, savršena poslovna tajnica znade iskustvene finese – od primjerenog odijevanja i osmijeha pa do nenametljivih ali stručnom oku ipak zamjetnih “diplomatskih” tajni - koje ju čine besprijekornom, omiljenom i “nezamjenjivom” suradnicom.

«Nezamjenjivost» poslovne tajnice

Upravo tako, nezamjenjivom u punom smislu te riječi! Bez obzira na svu silu IT dostignuća i svijet digitalnih uređaja kojima smo preplavljeni.

Kao jedan, gotovo, humoristični aspekt suvremenog poslovnog komuniciranja, ugledni američki *The Wall Street Journal* svojedobno je objavio upit, bolje reći, čuđenje jednog tamošnjeg poslovnog čovjeka na reakciju drugog: “*Kako to mislite da mi ne komuniciramo? Jučer sam Vam poslao fax kao odgovor na poruku koju ste Vi pustili na mojoj automatskoj tajnici!*”

Držim zapravo, da u dogledno vrijeme i u iole većim poduzećima, najrazličitiji strojevi, aparati i roboti, niti mobilni ni virtualni uredi budućnosti, neće nadomjestiti suvremenu sposobnu, obrazovanu i kompetentnu tajnicu. Nju sve manje valja promatrati kroz prizmu konvencionalne uredske namještenice, već više i dominantnije kao školovanu menadžericu koja je odgovorna za upravljanje uredom i njegovim poslovnim funkcijama, te vođenje osoblja, koordinaciju s drugim organizacijskim cjelinama i komuniciranje s klijentima.

Drugim riječima, klasično radno mjesto poslovne tajnice će se u budućnosti sve intenzivnije transformirati u voditeljicu ili tajnicu ureda! Educirana i osposobljena poslovna tajnica će postati menadžerica za vođenje ureda, timski će surađivati i odlučivati sa svojim podređenima, te punopravno djelovati kao članica menadžerskog tima u hijerarhiji organizacije.