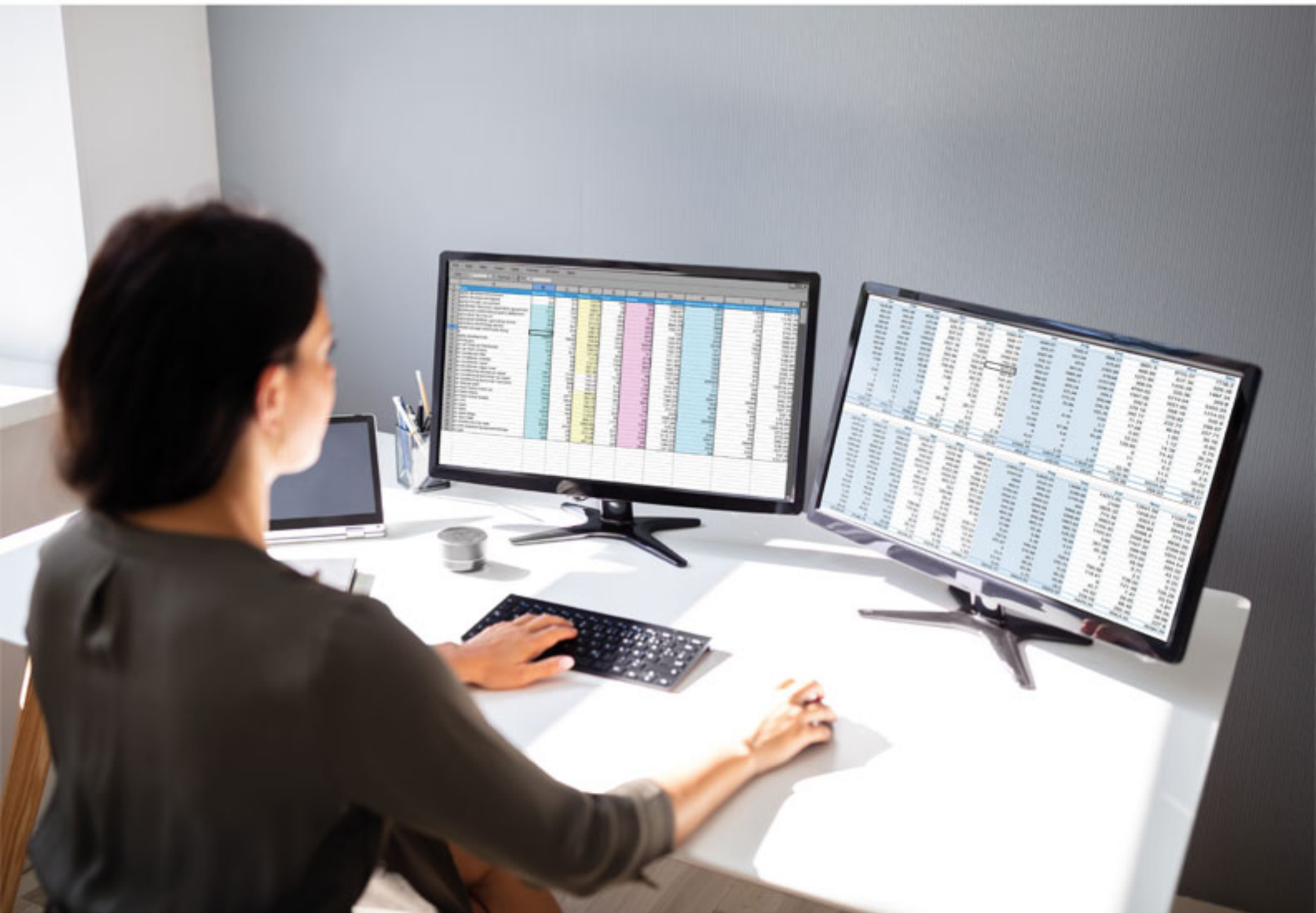


ADMINISTRATION

Basläromedel för kurserna
Administration 1-3



Frida Stenwall-Anitha Swedin

Innehåll

	Sida
Inledning	
Välkommen.....	5
Kapitel 1 Administration.....	7
Kapitel 2 Arbetsuppgifter.....	19
Kapitel 3 Utrustning.....	34
Kapitel 4 Datorn, din vän i arbetet.....	41
Kapitel 5 Service och bemötande.....	64
Kapitel 6 Ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet.....	73
Kapitel 7 Lagar och andra bestämmelser.....	90
Kapitel 8 Praktiska övningar på datorn.....	99

Personal

På större arbetsplatser finns det en personalavdelning. Den ser till att varje person får rätt arbetsuppgifter. Den här avdelningen kallas också HR. Det är en förkortning av det engelska *human resources*.



Information

Information behövs på alla företag.
Anställda behöver en sorts information.
Det kan vara till exempel tider för olika möten.
Allmänheten behöver en annan sorts information.
Till exempel öppettider och hur man tar kontakt med företaget.
Allt sköts av administrationen.
Informationen ges via dator, telefon, annonser eller möten.



Material

I tillverkningsindustrin behövs det material.
Materialet måste finnas till hands när det behövs.
På större företag sköter inköpare den saken.
Små företag köper också saker.
Men det tar den vanliga kontorspersonalen hand om.



Material för ett byggföretag.



Frågor

1. Vad kan bra service innebära?
2. Vad ska du tänka på när du pratar med en kund?
3. Ge några tips på vad du ska tänka på när du pratar i telefon.
4. Vad ska du tänka på när det gäller e-post?
5. Hur ska du bemöta en missnöjd kund?



Praktiska Uppgifter

- 1. Prata med en person i kundtjänst på någon affär.**

Fråga hur de gör när kunder inte blir nöjda.

Skriv ner svaren.

Diskutera dem i klassen. Hur skulle ni gjort?

- 2. Gör ett collage med så många olika ansiktsuttryck du kan hitta.**

Klipp bilder ur en tidning, och / eller skriv ut från datorn.

Kapitel 6

Ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet



Ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet handlar om hur du mår på jobbet.

Det är viktigt att du mår bra.

I det här kapitlet får du läsa om det.

Du får också lära dig några övningar du kan göra på ett kontor.

Ergonomi

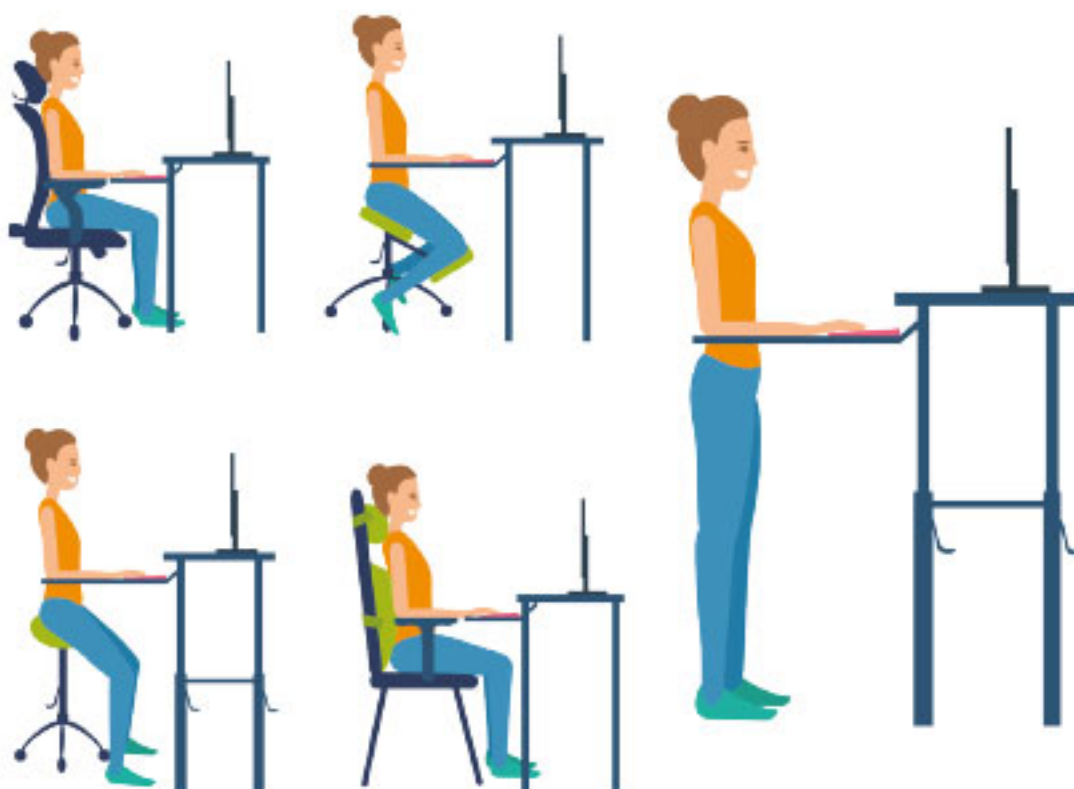
Ergonomi är läran om hur redskap och miljön påverkar kroppen.

Det är bra att kunna lite om ergonomi.

Då kan den fysiska arbetsmiljön anpassas så att den blir så bra som möjligt.

Det är chefens uppgift och ansvar.

Du som arbetar måste kunna lite om ergonomi för att inte skada dig.



Olika sätt att arbeta vid ett skrivbord.

Nu ska du göra en lista med namn och telefonnummer.

Ställ muspekaren på strecket mellan kolumn A och B. (1.)

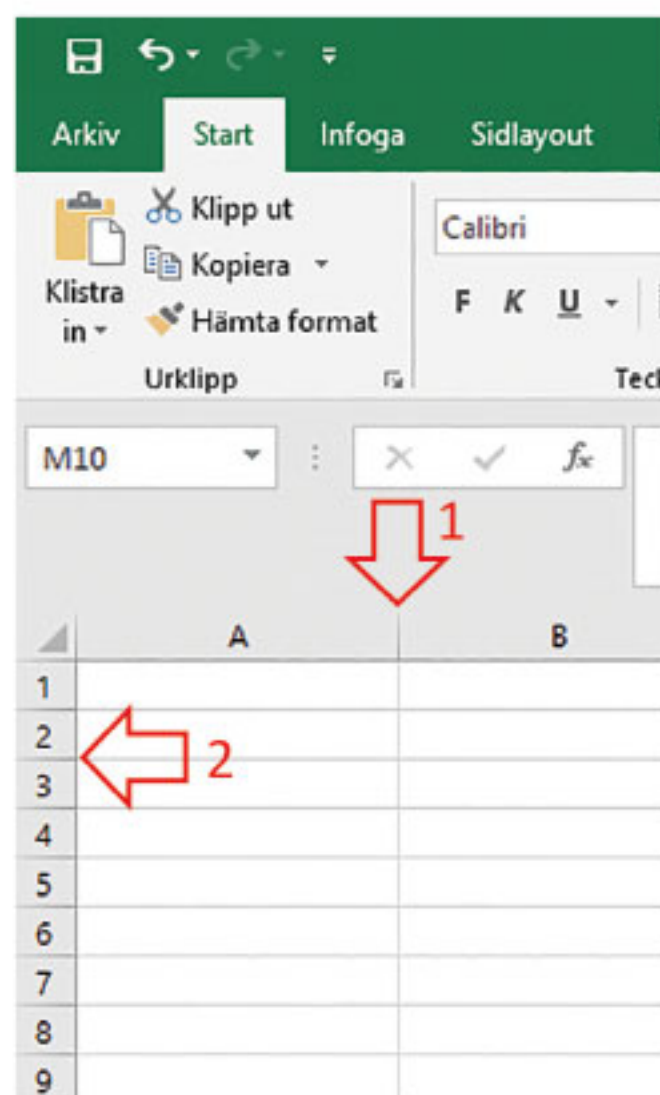
Dra strecket åt sidan så kolumnen blir bredare.

Gör sedan samma sak med strecket mellan B och C.

Du kan också flytta strecket mellan siffrorna. (2.)

Då blir raden högre.

Men det behöver vi inte göra just nu.



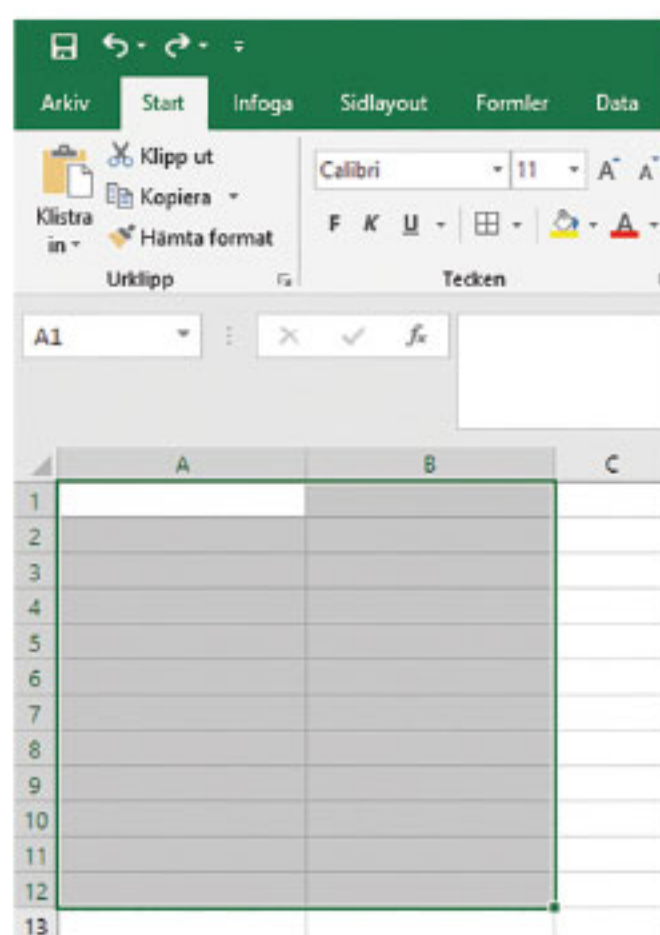
Ställ muspekaren på cell A1.

Håll in musknappen.

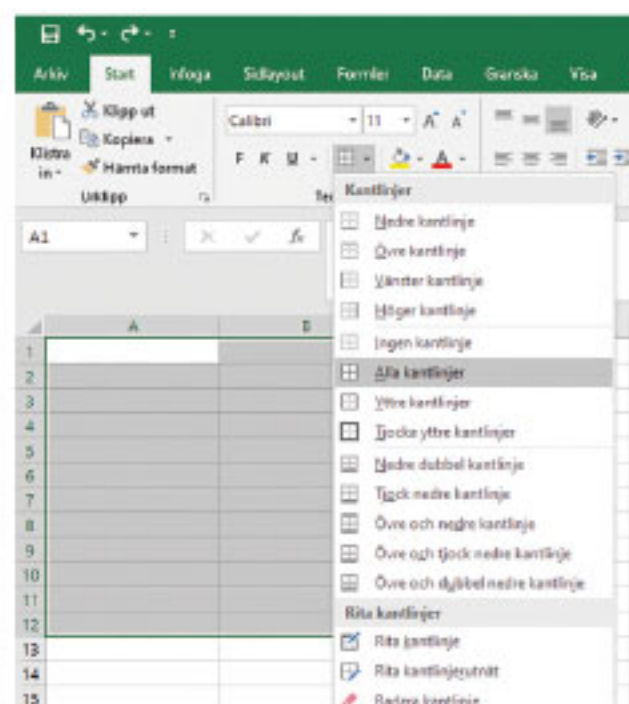
Dra pekaren ner till B12.

Släpp knappen.

Nu har du markerat dessa celler.

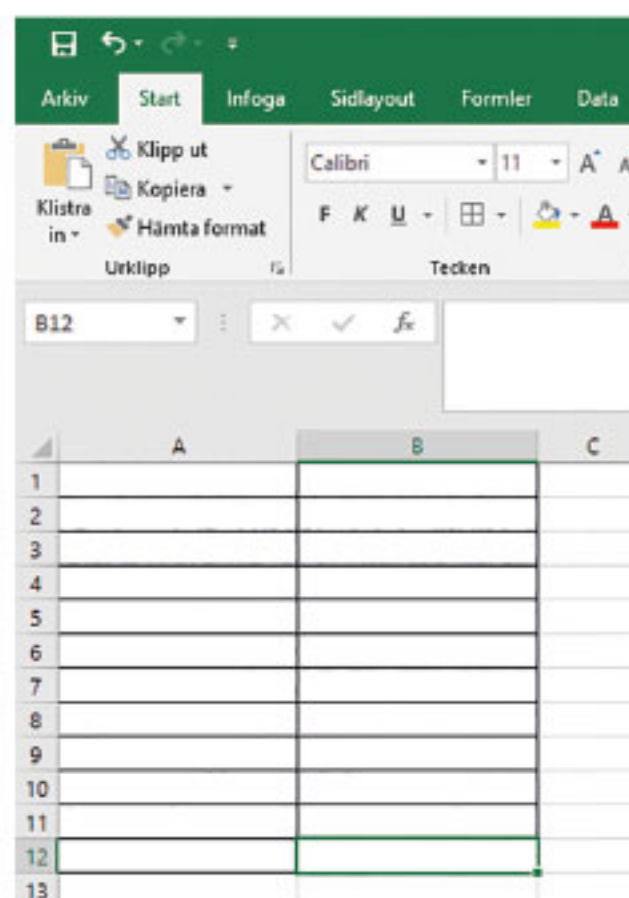


Tryck inte på något annat.
Nu ska du gå upp till *Kantlinjer*.
Där väljer du *Alla kantlinjer*.
Om du råkar trycka på något
annat kan markeringen försvinna.
Då måste du göra om förra steget.



Nu ska det se ut så här.

Då börjar vi skriva in namn och
telefonnummer.
Du får själv välja vilka du ska skriva in
på din lista.
Skriv in namnen under A.
Skriv deras telefonnummer under B.



Så här kan en lista se ut.
Spara din lista i din mapp.
Kalla den "Telefonnummer".

	A	B
1	SOS	112
2	Sjukvårds upplysningen	1177
3	Polisen	11414
4	Giftinformationscentralen	010-456 6700
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		



POWERPOINT

Med Powerpoint gör du presentationer.
En bra presentation ska ge åhörarna något.
Därför är det bra att tänka på några saker först.

Först måste du veta vad du vill berätta.
Det är viktigt att det finns en tydlig början, mitt och ett slut.
Då har du en grund att jobba vidare med.

Presentationen ska vara snygg och luftig.
Designen ska vara enkel.
Det får inte vara för mycket text.
Använd ett tydligt teckensnitt, till exempel Arial eller Calibri.
Skriv minst i storlek 24.

Arial 24 punkter
Calibri 24 punkter

Ibland vill du göra listor med punkter.
Då ska du helst inte använda mer än tre ord per punkt.

Om du använder bilder ska de förstärka budskapet.
Titelsidan måste väcka intresse. Kanske en fråga?
Sammanfatta gärna allt på sista sliden.

Du vill göra en bra presentation.
Därför måste du vara förberedd.
Det blir du genom att öva när Powerpointen är klar.
Öva flera gånger så det flyter på bra.