



Pracownik administracyjny w generacji pokoleń X i Y.

Pracownik administracyjny to stanowisko bardzo popularne i wielce pożądane zwłaszcza wśród świeżo upieczonych absolwentów studiów wyższych różnych kierunków. Podczas rozmów doradczych studenci i studentki, którzy nie są jeszcze zdecydowani co chcą robić po skończeniu studiów deklarują, że chcą pracować jako pracownik biurowy. Praca na stanowisku administracyjno – biurowym wydaje się być przyjemna i miła. Większości młodych ludzi kojarzy się jako praca za biurkiem przed komputerem. Praca z dokumentami jest dla nich mało skomplikowana, lubią spędzać czas „serfując w sieci”, zarobki są przyzwoite, więc jak na początek dobry start. A jak jest naprawdę? Na czym polega praca pracownika administracyjno – biurowego? A co z ofertami i zapotrzebowaniem na to stanowisko? Czy pracodawcy chcą zatrudniać studentów którzy marzą o pracy w administracji?

Krótką charakterystyka pokoleń

Obecnie na rynku pracy funkcjonują trzy pokolenia: 50+, osoby urodzone przed 1980 roku (obecni trzydziesto kilkulatkowie) – popularnie zwani X i dwudziestolatkowie – popularnie zwani Y. Każda z tych grup charakteryzuje się zupełnie innym podejściem do pracy, ceni i wyznaje inne wartości. Posiadają inne cechy i kompetencje. Są innymi pracownikami administracyjnymi.

Osoby popularnie zwane X-sami to na ogół ludzie bardzo zaradni wychowani w czasach, gdzie na półkach sklepowych za wiele nie było, gdzie trzeba było wystawać w długich kolejkach żeby kupić cokolwiek. To dzieci wychowane w blokowiskach, które same wymyślały sobie zabawy, z tego co było dostępne własnoręcznie wykonywały zabawki. Czasy w jakich im przeszło życie – czasy popkultury nie były łatwe, a brak dostępu do szerokiego wachlarza usług konsumenckich wyrobił w nich poczucie niższości. Kiedy to pokolenie kończyło studia wiedziało, że sam dyplom nie wystarczy żeby zaistnieć na rynku pracy. Jednak byli cierpliwi i w końcu doczekali się dobrych posad po powojennym wyżu demograficznym. Pokolenie X to pracusie, bardzo zaangażowani w pracę zawodową. Zostanie po godzinach to dla nich nie problem. Telefon od szefa w weekend i w porze popołudniowej traktowany jest priorytetowo i jest zawsze odbierany.

Pokolenie Y-ków to zupełne przeciwieństwo X-ów. Obecni dwudziestolatkowie wychowani w „lepszych czasach” są bardziej świadomi swojej wartości. Wychowani w czasach dobrobytu często uważają, że wszystko im się od życia należy a uzyskany dyplom, pokończone kursy i znajomość języków obcych otwiera im rynek pracy. Jeżeli mimo tego pracy nie otrzymują – winę upatrują w czynnikach zewnętrznych, rzadko dostrzegając swoje wady i niedociągnięcia. Szczególnie, że praca to dla nich dodatek życia, w którym bardziej liczy się dobra zabawa niż ciągła gonitwa za bliżej nieokreślonymi pragnieniami. Prawdopodobnie takie nastawienie dwudziestolatków to wynik lepszego startu w dorosłość. Ich rodzice to osoby, którym udało się czegoś dorobić, więc są w stanie pomóc swoim dzieciom. Pokolenie Y –ków jest wychowane w dobie Internetu, komputerów przenośnych, telefonów komórkowych. Wejście pierwszych gier on – line, e-maili i sms-ów otworzyło młodym ludziom wejście w świat cyberprzestrzeni. Dwudziestolatkowie wolą brać wszystko z dystansem, problemy traktując jak kolejną grę strategiczną, by zachować stan równowagi.

Charakterystyka stanowiska pracy: pracownik administracyjny

Pracownik administracyjny to stanowisko występujące niemal w każdej firmie, instytucji publicznej i niepublicznej.

Do zadań pracownika administracyjnego należy między innymi utrzymanie porządku w archiwum, w pismach i dokumentach, prowadzenie rejestru pism, zakładanie i prowadzenie dokumentacji i ewidencji akt osobowych pracowników, prowadzenie rejestru wydruków związanych z obsługą pracowników, prowadzenie dokumentacji prawnej i dokumentacji spraw kancelaryjno - biurowych, organizowanie prac związanych z konserwacją sprzętu, urządzeń lub pomieszczeń. Pracownik ds. administracyjnych kompletuje i porządkuje akty prawne, segreguje i rejestruje korespondencję firmową. Ponadto do jego zadań należy przygotowywanie wstępnych wersji pism, zarządzeń, sprawozdań, które następnie przedkłada do aprobaty swoim przełożonym. Pracownik ds. administracyjnych wypisuje delegacje, kontaktuje się z firmami, załatwia naprawy sprzętu technicznego. W pewnym sensie jest odpowiedzialny za logistykę w swojej firmie. Przygotowuje również dokumenty, udziela informacji pracownikom oraz interesantom. Pośredniczy w przekazywaniu informacji między działami, jak również między pracownikami a dyrekcją. Na



pracownika ds. administracyjnych spoczywają obowiązki dotyczące przygotowywania narad, spotkań i konferencji pod względem technicznej obsługi (zawiadomienie uczestników, przygotowanie potrzebnych dokumentów i materiałów, zabezpieczenie sprzętu, itp.), a w szczególnych przypadkach zorganizowanie poczęstunku. Pracownik ds. administracyjnych wykorzystuje w swojej pracy najczęściej takie urządzenia biurowe jak telefon, komputer, fax, kopiarka. Coraz częściej wymagana jest od pracownika ds. administracyjnych znajomość języków obcych, aby mógł prowadzić korespondencję także z partnerami zagranicznymi. Wszelkie dodatkowe kwalifikacje poparte praktycznymi umiejętnościami są mile widziane i zwiększają wartość pracownika. Przydatne może okazać się również prawo jazdy, szczególnie w małych firmach prywatnych. Szansą na zatrudnienie jest wiedza zdobyta podczas nauki w szkołach pomaturalnych o profilu administracyjno-biurowym lub po prostu studia na kierunkach administracyjnych. Przy zatrudnianiu w tym zawodzie preferowane są osoby, które posiadają doświadczenie w pracy na podobnym stanowisku, łatwo nawiązują kontakty z ludźmi, odznaczają się pogodnym usposobieniem i wysoką kulturą osobistą.

Kluczowe kompetencje specyficzne dla stanowiska, jakich oczekują pracodawcy to:

- zdolności analityczne,
- sumienność,
- umiejętność przygotowywania i redagowania pism urzędowych,
- umiejętność selekcjonowania i segregowania dokumentów,
- umiejętności organizacyjne.

Kwalifikacje ogólnie zawodowe to:

- wysoka kultura osobista
- komunikatywność
- łatwość nawiązywania kontaktów
- umiejętność szybkiego pisania
- umiejętność obsługi urządzeń biurowych
- znajomość przepisów BHP

Kwalifikacje pomocnicze to:

- opanowanie
- znajomość zasad prowadzenia ewidencji poczty przychodzącej i wychodzącej
- znajomość zasad obsługi klienta
- znajomość języków obcych
- znajomość procedur obowiązujących w Firmie

Podejście do pracy na stanowisku pracownika administracyjnego z perspektywy X i Y

Dzisiejszy absolwent ma wiele do zaoferowania pracodawcy. Silne strony, jakimi wyróżniają się Y-ki to: doskonała znajomość nowych technologii, zadaniowe podejście do pracy, niezależność, ambicja, stawianie na rozwój osobisty, zmiany i innowacyjność, wysoka samoocena, wiara we własne możliwości, jasne oczekiwania, duże zaangażowanie w realizację interesujących zadań, przywiązywanie wagi do renomy firmy i atmosfery w pracy, dbanie o równowagę między pracą a życiem osobistym. Pracodawcy zatrudniając Y-ków mogą liczyć na masę ciekawych pomysłów, aktywność, wielozadaniowość i szybkie tempo pracy. Jeżeli do tego dołączymy wiedzę, jaką Y-ki zdobywają podczas studiowania kierunku administracja, umiejętność interpretacji przepisów prawnych i sporządzanie dokumentów wydają się być atrakcyjnym pracownikiem. Jednak Y-ki mają swoje wymagania, które nie zawsze podobają się pokoleniu X. Przede wszystkim niechętnie podporządkowują się regułom, z oporem traktują konieczność przyjęcia ściśle określonych form



organizacyjnych. Inną cechą, która może występować to postawa roszczeniowa i problemy z przyjmowaniem krytyki. Jeśli chodzi o komunikację, pokolenie Y wychowane w dobie rewolucji technologicznej, preferuje kontakt elektroniczny. Nie lubią rutyny, nie zależy im na lojalności i przywiązaniu, chcą ryzykować, inwestują w siebie – nie w firmę.¹

Y –ki to młodzi, ambitni ludzie, którzy cenią równowagę między życiem osobistym i zawodowym. Nie chcą by praca była najważniejsza, lubią i chcą korzystać z życia. Nauczeni przykładem swoich rodziców – zapracowanych i sfrustrowanych – sprzeciwiają się takiemu stanowi rzeczy i dbają o rozwój w szerszym kontekście niż tylko zawodowy. Będąc pracownikiem administracyjnym będą sumiennie wykonywać swoje obowiązki, ale inaczej niż ich starsi koledzy i koleżanki z pokolenia X –sów na pewno nie będą zostawać po godzinach i poświęcać się. Młode Y –ki na gruncie zawodowym chętnie korzystają z komunikatorów typu Skype, wykorzystują wszystkie nowości, a co za tym idzie, znakomitą większość spraw mogą załatwić nie ruszając się sprzed komputera. Ich trochę starsi współpracownicy niby są tak samo zaznajomieni z technologiami, częściej jednak zamiast komunikatora czy telekonferencji wybiorą rozmowę twarzą w twarz. W swojej pracy Y –ki wykorzystują w dużej mierze Internet dzięki temu, szybciej i sprawniej dotrą do informacji, załatwią sprawę, rozwiążą problem. Jeżeli pracodawca będzie umiał to docenić i dobrze zagospodaruje potencjał Y-ków, jego firma będzie mogła działać efektywniej.

Czynnikiem różnicującym pracę pokoleń X-ów i Y-ków jest między innymi umiejętność skupienia i kodowania odbieranych bodźców. Tu pokolenie X wypada słabiej. Nie lubiąc trzymać kilku srok za ogon, skupią się tylko na jednym zadaniu, do drugiego przejdą, gdy pierwsze zostanie zakończone pomyślnie. To sprawia, że są uważani za mało wydajnych pracowników i często daje się im mniej „poważne zadania”. Bardziej ambitne projekty, w których oprócz dobrej precyzji liczy się czas, przekazane zostaną pokoleniu Y - osobom, które są w stanie wykonywać kilka rzeczy naraz z taką samą dokładnością. Wprawy nabrali jeszcze będąc nastolatkami, rozkładając swoją uwagę na płynącą muzyki w słuchawkach na odtwarzaczach CD, pisanie sms-ów i odrabianą matematykę. Gimnastyka umysłu przydała się im w dorosłym życiu. Podzielność uwagi to dominująca cecha Y-ów.

Rynek pracy dla absolwentów kierunku administracji

Dla osób chcących pracować w administracji istnieje wiele możliwości zatrudnienia. Ze względu na specyfikę kierunku mogą oni starać się o zatrudnienie w instytucjach służb publicznych takich jak:

- Urzędy miast i gmin,
- Starostwa powiatowe,
- Urzędy marszałkowskie,
- Urzędy wojewódzkie,
- Samorządowe jednostki budżetowe,
- Urzędy pracy,
- Kuratoria oświaty,
- Państwowa Inspekcja Pracy,
- Zakłady Ubezpieczeń,

Sprawy zatrudniania pracowników na wolnych stanowiskach urzędniczych regulują odpowiednie przepisy prawa. Zazwyczaj taki nabór jest jawny, wolny i konkurencyjny, a ogłoszenia o wakatach muszą być publikowane przez co najmniej 10 dni na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej danego urzędu—pracodawcy („BIP”). Aby odnaleźć ogłoszenia o naborze, należy najpierw znaleźć stronę BIP danego urzędu, np. poprzez wyszukiwarkę internetową albo na głównej stronie bip.gov.pl. Następnie na stronie BIP urzędu należy odnaleźć link „Nabór na wolne stanowiska urzędnicze” lub podobny. Ponadto, w całej służbie cywilnej ogłoszenia znajdują się na wspólnej stronie BIP Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

¹ Źródło: mocne i słabe strony Y-ka na podstawie: Nowoczesna firma, Kosa, U., Strzelec D., Zarządzanie pracownikami pokolenia Y



Jednak urzędy to nie jedyne miejsca zatrudnienia dla absolwentów kierunku administracja. Na potrzeby niniejszego artykułu zrobiłam przegląd ofert pracy na portalach internetowych. Ofert pracy na stanowiska administracyjno – biurowe jest bardzo dużo. Średnio na każdym portalu znalazłam około 15 – 20 ofert pracy z tego obszaru. Czasem przybierają nazwę *pracownika ds. obsługi klienta, asystenta, specjalisty ds. obsługi klienta, office administration specialist, asystent ds. nieruchomości* itp. Kiedy jednak wczytamy się w zakres obowiązków, wymagania przedstawiane przez pracodawców to są to niewątpliwie cechy charakterystyczne dla zawodu: pracownik administracyjny. Dzieje się tak ponieważ w wielu podmiotach gospodarczych istnieją działy administracyjne. W małych firmach (kancelarie prawne, biura

rachunkowe, biura turystyczne, biura nieruchomości itp.) wśród członków zespołu zawsze jest pracownik administracyjno – biurowy. Przeciętna płaca pracownika biurowego kształtuje od 1,300 zł - 3,500 zł i wyżej. Wynagrodzenie pracownika tego zależy głównie od długość stażu pracy, wykształcenia oraz położenia geograficznego zakładu pracy i majątności firmy. Wśród innych dodatków pracownik może otrzymać, np.: telefon komórkowy, szkolenia.²

Dobrze jest przygotowując się do podejmowania pracy w jednostkach pozabudżetowych zapoznać się bliżej ze specyfiką i polityką firmy ponieważ dużym atutem będzie posiadanie wiedzy w tym zakresie. Praca na stanowisku pracownika administracyjno – biurowego może być odpowiednia dla osoby, która rzeczywiście ma predyspozycje do wykonywania tego zawodu. Podobnie jak z każdym innym zawodem – liczą się kompetencje i pasja.

mgr Elżbieta Oleniacz – Czajka
doradca zawodowy
Uniwersytet Wrocławski

Źródło:

<http://www.zawod.swspiz.pl>

² Źródło: http://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/administracja-biurowa/pracownik-biurowy_pr-63.html