



**VISOKA ŠKOLA ZA MENADŽMENT U TURIZMU I
INFORMATICI U VIROVITICI
i
MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU**



**NASTAVNI PLAN I PROGRAM USAVRŠAVANJA
ZA POSLOVE**

KOORDINATORA/ICE UREDA

Obrazovni sektor: Ekonomija, trgovina i poslovna administracija

Čakovec, ožujak 2011.

1. NAZIV I STUPANJ SLOŽENOSTI POSLOVA

Skupina i oznaka zanimanja prema Nacionalnoj klasifikaciji zanimanja:
4115.11.

Razina složenosti:
4.

Naziv:
Poslovi koordinatora/ice ureda.

2. ZNANJA, VJEŠTINE I SPOSOBNOSTI KOJE SE STJEČU ZAVRŠETKOM PROGRAMA

Program usavršavanja za obavljanje poslova koordinatora/ice ureda		
Znanja	Vještine	Kompetencije (sposoban je...)
Komunikacija u poslovnom okruženju.	Verbalna i neverbalna komunikacija u poslovanju.	Neposredno govorno i pismeno komunicirati na stranom i materinskom jeziku s poslovnim partnerima, nadređenima, suradnicima i medijima.
Poslovna etika i kodeks ponašanja.	Poštivati etičko ponašanje u poslovanju.	Ponašati se u skladu s etičkim kodeksom.
Poslovno dopisivanje.	Uporaba pravilne terminologije iz područja rada/djelatnosti.	Poslovno komunicirati u vlastitom radnom okruženju.
Rješavanje zadataka sa integriranom ulogom IKT.	Pouzdanost rješavati složene zadatke uz uporabu IKT.	Koristiti IKT u redovnom poslovanju.
Upravljanje dokumentima i zaštita podataka.	Samostalna izrada raznih vrsta dokumenata, poznavanje načina zaštite dokumenata i podataka.	Prepoznati i poštivati administrativne procedure u poslovanju (izraditi dokumente, arhivirati ih i osiguravati pravilnu zaštitu).
Zaštita okoliša i zbrinjavanje otpada.	Primjenjivati pravila zaštite na radu i ekološkog zbrinjavanja otpada.	Odgovorno djelovati u cilju zaštite prirode i zbrinjavanja uredskog otpada.
Zaštita na radu.	Provoditi mjere zaštite na radu.	Primijeniti mjere zaštite na radu.

3. UVJETI UPISA U PROGRAM

U program se može upisati osoba koja ima završenu srednju školu ekonomskog, administrativnog ili upravnog usmjerenja ili ima završenu bilo koju srednju školu i prethodno završen program osposobljavanja (ekonomsko, upravno ili administrativno područje) ili osoba sa završenom bilo kojom srednjom školom i radnim iskustvom od najmanje dvije godine na istim ili sličnim poslovima.

4. TRAJANJE PROGRAMA I OBLICI IZVOĐENJA NASTAVE

Program se izvodi u učionici redovnom nastavom u trajanju od **150** nastavnih sati. Nastava se izvodi u obliku predavanja i vježbi.

5. NASTAVNI PLAN I PROGRAM – Koordinatora/ice ureda

5.1. NASTAVNI PLAN

Nastavna cjelina	Ukupno sati
TEORIJSKI DIO	
Poslovna komunikacija i odnosi s javnošću	8
Poslovni engleski jezik	15
Uredsko poslovanje	20
Primjena IKT u poslovnoj komunikaciji	25
UKUPNO TEORIJSKE NASTAVE	68
VJEŽBE	82
UKUPNO SATI	150

5.2. NASTAVNI PROGRAM

CJELINA 1. POSLOVNA KOMUNIKACIJA I ODNOSI S JAVNOŠĆU

Rb.	Okvirni sadržaji	Sati nastave
1.	Komunikacija - osnovni pojmovi <ul style="list-style-type: none">• Temeljni pojmovi, definicije• Verbalna i neverbalna komunikacija• Komunikacija kao proces odašiljanja poruke	1
2.	Komunikacija u timu <ul style="list-style-type: none">• Vizualno komuniciranje• Pisano poslovno komuniciranje• Uspostava kontakata	1
3.	Poslovna etika <ul style="list-style-type: none">• Etika i moral• Načelo solidarnosti• Legalnost i moralnost• Poslovna i poduzetnička etika	2
4.	Poslovna korespondencija <ul style="list-style-type: none">• Pojam i vrste poslovnog pisma• Oblici pisama i njihovi sadržaji	2

	<ul style="list-style-type: none"> • Format, stil i jezik dopisa • Direktan i indirektan pristup • Kratko poslovno pismo 	
5.	Organizacijska komunikacija <ul style="list-style-type: none"> • Sadržaj pojma/komuniciranje s internim i eksternim okruženjem • Formalne kanali komunikacije • Participativne strukture • Fokus grupe i sastanci • Razvijanje odnosa pojedinac-organizacija • Prepoznavanje tipova ličnosti 	2
UKUPNO SATI :		8

CJELINA 2. POSLOVNI ENGLJSKI JEZIK

Rb.	Okvirni sadržaji	Sati nastave
1.	Gramatika <ul style="list-style-type: none"> • Glagolska vremena, modalni glagoli • Postavljanje pitanja, pogodbeni način • Imenice, članovi, pridjevi 	4
2.	Struktura tvrtke i uredsko okruženje <ul style="list-style-type: none"> • Vježbe dijaloga • Opisivanje vlastitog radnog okruženja, tvrtke, opreme, radni zadaci 	2
3.	Poslovna komunikacija <ul style="list-style-type: none"> • Uvod u razgovor, o sebi, osobni i radni prostor i poslovno okruženje 	4
4.	Sastanci <ul style="list-style-type: none"> • Formalne i informalne poslovne situacije, usmene i pismene bilješke • Susreti s ljudima, početak i završetak konverzacije begin and end a conversation • Neformalno obraćanje • Priprema sastanaka na različite teme • Predlaganje rješenja za rješavanje problema 	2
5.	Poslovna korespondencija <ul style="list-style-type: none"> • Formalna/ neformalna • E pošta, memorandum, fax, dopisi • Osobni CV, Pismo za zaposlenje • Narudžbe, ponude, rješavanje prigovora itd. 	2
6.	Telefonski razgovori <ul style="list-style-type: none"> • Odgovaranje na poziv, prespajanje poziva • Ostavljanje poruke, prosljeđivanje poruke 	1
UKUPNO SATI :		15

CJELINA 3. UREDSKO POSLOVANJE

	Okvirni sadržaji	Sati nastave
1.	Funkcije, načela, značaj i preduvjeti uredskog poslovanja <ul style="list-style-type: none">• Osnovni pojmovi automatizacije uredskog poslovanja• Funkcije u uredskom poslovanju• Osnovna načela uredskog poslovanja• Značaj uredskog poslovanja• Razvoj uredskog poslovanja	2
2.	Modeli, tipovi i vrste ureda <ul style="list-style-type: none">• Modeli uredskog poslovanja• Modeli podataka baziranih na dokumentima• Tipovi ureda• Uredsko poslovanje u javnim organizacijama	2
3.	Arhiviranje i zaštita uredskih dokumenata <ul style="list-style-type: none">• Model komunikacijskog procesa u uredu• Dijelovi sustava uredskog poslovanja• Podjela i oblici dokumenata• Tokovi dokumenata i obrada dokumenata u uredu• Pohranjivanje dokumenata i mediji za pohranu• Fizička i elektronička zaštita uredskih dokumenata• Oblici informacijske infrastrukture• Arhivski sustavi	8
4.	Postupci informatizacije različitih sustava uredskog poslovanja <ul style="list-style-type: none">• Baze podataka u uredskom poslovanju• Kontrole neophodne kod primjene informacijske tehnologije u uredu• Mrežno povezivanje računala u uredu• Primjena Internet-a u uredskom poslovanju• Multimedijски sustavi u uredskom poslovanju	4
5.	Modeli donošenja odluka <ul style="list-style-type: none">• Proces rješavanja problema pri odlučivanju• Modeli i metode donošenja odluka	2
6.	Mjere zaštite i suvremeno zbrinjavanje otpada <ul style="list-style-type: none">• Onečišćivala i otpad• Mjere zaštite i suvremeno zbrinjavanje otpada• Ergonomski uvjeti u uredu• Zaštita na radu	2
UKUPNO SATI :		20

CJELINA 4. PRIMJENA IKT U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

Rb.	Okvirni sadržaji	Sati nastave
1.	Osnovni pojmovi i principi rada računala <ul style="list-style-type: none">• Središnji uređaji elektroničkog računala• Periferni uređaji elektroničkog računala• Komunikacijski uređaji elektroničkog računala• Posebnosti građe osobnih računala• Načini uporabe osobnih računala	2
2.	Organizacija dokumenata <ul style="list-style-type: none">• Pohranjivanje podataka u elektroničkom računalu• Standardni programski alati za poslovne primjene	1
3.	Upravljanje ispisom <ul style="list-style-type: none">• Selektiranje i manipulacija tekstualnim sadržajima• Oblikovanje teksta i dokumenta• Pohranjivanje, ispis i otvaranje dokumenata	2
4.	Oblikovanje teksta, odlomaka, dokumenata <ul style="list-style-type: none">• Dijelovi zaslonskog prikaza programskih aplikacija• Načini kretanja kroz dokument• Pisanje teksta	4
5.	Osnove računalnih programskih aplikacija za tablične proračune <ul style="list-style-type: none">• Uvod u računalne programe za tablične proračune• Upis podataka u elektroničku kalkulatornu tablicu• Ispravak podataka unutar elektroničke kalkulatorne tablice	4
6.	Oblikovanje računalnih tabličnih kalkulacija pomoću funkcija i formula <ul style="list-style-type: none">• Upis matematičkih izraza i formula u elektroničku tablicu• Određivanje i imenovanje kalkulatornih tabličnih raspona• Definiranje relativnih i apsolutnih adresa polja unutar elektroničkih tablica	3
7.	Komuniciranja putem elektronske pošte <ul style="list-style-type: none">• Adresa unutar elektroničke pošte• Funkcioniranje servisa elektroničke pošte• Praktični primjeri uredskog postupanja prilikom uporabe servisa elektroničke pošte• Konvencije i osnovni vokabular u elektroničkoj pošti	3
8.	Općenito o internetu, pojmovi vezani za internet, internet preglednik <ul style="list-style-type: none">• Razvoj i obilježja interneta• Daljinski prijenos računalnih datoteka• Elektronička pošta	2
9.	Računalni virusi <ul style="list-style-type: none">• Vrste virusa• Prepoznavanja virusa i način zaštite• Postupci otklanjanja virusa	2

10.	Pretraživanje i distribucija sadržaja s interneta <ul style="list-style-type: none"> • Hipertekst i hipermedija kao osnova Word Wide Weba • Snalaženje, traženje i pronalaženje informacija unutar web prostora • Virtualna organizacija elektroničkog poslovanja-elektroničko trgovanje distribucijskim sadržajima 	2
UKUPNO SATI :		25

VJEŽBE

Okvirni sadržaji	Sati
<u>Poslovna komunikacija i odnosi s javnošću</u> <ul style="list-style-type: none"> • neposredna govorna komunikacija • komunikacija s poslovnim partnerima i klijentima/korisnicima/kupcima • komunikacija s medijima (po potrebi) • izrada promotivnih materijala na engleskom jeziku 	
<u>Poslovni engleski jezik</u> <ul style="list-style-type: none"> • aktivno slušanje, parafraziranje i postavljanje pitanja • pismeno i usmeno odgovaranje na zahtjeve o informacijama vezanih uz poduzeće na engleskom jeziku • aktivna uporaba IKT u komunikaciji sa stranim partnerima • vježbe pisanja (zapisnici, poruke, sažetci itd.) • vježbe govorenja: monolog i dijalog 	
<u>Uredsko poslovanje</u> <ul style="list-style-type: none"> • komunikacija s nadređenim i sa suradnicima • neverbalna komunikacija • rješavanje sukoba • upravljanje dokumentacijom • rješavanje reklamacija • pismeno i usmeno odgovaranje na zahtjeve o informacijama vezanih uz poduzeće • pisanje promotivnih dokumenta o poduzeću • izrada izvještaja, dokumenata, prezentacija za potrebe ureda i poduzeća • osiguravanje uredskog i potrošnog materijala • naručivanje robe i usluga • organizacija putovanja i praćenje troškova 	
<u>Primjena IKT u poslovnoj komunikaciji</u> <ul style="list-style-type: none"> • izrada računalnih tabličnih kalkulacija • oblikovanje dokumenata • uspostava virtualnog elektroničkog poslovanja • distribucija sadržaja i dokumenata putem interneta • rukovanje bazama podataka iz djelatnosti tvrtke 	
UKUPNO:	82

Na osnovi nastavnog plana i programa svaki nastavnik izraditi će izvedbeni plan i program s nastavnim sadržajima i razrađenom satnicom.

5. KADROVSKI UVJETI ZA IZVOĐENJE PROGRAMA

Kadrovski uvjeti odgovaraju važećim propisima koji reguliraju djelatnost obrazovanja.

6. MATERIJALNI UVJETI ZA IZVOĐENJE PROGRAMA

Prostorni uvjeti

Sva nastava i vježbe odvijaju se u multimedijskoj računalskoj učionici koja omogućava interaktivno usvajanje znanja i vještina. Učionica će biti opremljena LCD projektorom i LCD ekranom za potrebe prikazivanja nastavnog sadržaja. Sva radna mjesta u učionici imaju pristup internetu. U učionici postoji sustav snimanja i reprodukcije održane nastave i vježbi.

Didaktički uvjeti

Multimedijsko računalo s potrebnom opremom (pristup internetu), nastavna ploča, flomasteri, LCD projektor, LCD ekran, video kamera, multimedijski program za učenje engleskog jezika.

7. LITERATURA

7.1 Literatura za polaznike

Svaki polaznik programa imat će priručnik sa svim obrađenim nastavnim sadržajima.

7.2 Literatura za nastavnike

1. Fox, R. (2006.): Poslovna komunikacija, Zagreb, Hrvatska sveučilišna naknada
2. Reardon, K. (1998.): Interpersonalna komunikacija. Gdje se misli susreću, Zagreb, Alinea
3. Rouse, M.J., Rouse, S. (2005) Poslovne komunikacije – kulturološki i strateški pristup, Masmmedia d.o.o., Zagreb
4. Reardon, K. (1998.): Interpersonalna komunikacija. Gdje se misli susreću, Zagreb, Alinea
5. Schulz von Thun, F i sur. (1994.): Kako međusobno razgovaramo: psihologija komunikacije za rukovoditelje, Zagreb, Erudita
6. Raymond Murphy: English Grammar in Use, Intermediate, Cambridge University Press
7. Business Result, Intermediate, Oxford University Press
8. English for Meetings, Oxford University Press
9. English for Telephoning, Oxford University Press
10. English for Presentations, Oxford University Press
11. Bosilj Vukušić Vesna, Hernaus Tomislav, Kovačić Andrej, Upravljanje poslovnim procesima, Organizacijski i informacijski pristup, Školska knjiga, Zagreb 2008.g.
12. Čičin-Šain Marina, Cybernetica-Baze podataka, Društvo kibernetičara, Rijeka 2007.g.
13. Čerić Vlatko, Varga Mladen, Birolla Hugo, Poslovno računalstvo, Znak d.o.o., Zagreb 1998.g
14. Panian Željko, Ćurko Katarina, Vukšić Bosilj Vesna, Čerić Vlatko, Pejić Bach Mirjana, Požgaj Željka, Spremić Mario, Strugar Ivan, Varga Mladen, Poslovni informacijski sustavi, Element, Zagreb 2010.g.
15. Žugaj, M., Šehanović J., Cigula, M.: Organizacija, TIVA, Varaždin,
16. Škrtić M., Poduzetništvo, Sinergija, Zagreb, 2006.
17. Bebek B. Kolumbić A. Poslovna etika, Sinergija, Zagreb, 2005.
18. Wagen, Carlos: Upravljanje događajima, Mate Zagreb, 2008.
19. Gorenc V., Frančić D.: Osnove statusnog i ugovornog trgovačkog prava, Zagreb, 2008.
20. Uredbe i pravilnici
21. Panian, Ž. Strugar, I.: „Primjena računala u poslovnoj praksi“, 2000.
22. Grundler, Darko: „Primijenjeno računalstvo“, Graphis, Zagreb, 2000.
23. Panian, Željko: „Elektroničko trgovanje“, Sinergija, Zagreb, 2000.
24. Panian, Željko: „Internet i malo poduzetništvo“, Informator, Zagreb, 2000.

8. NAČIN EVALUACIJE

Na kraju programa usavršavanja provodi se završna provjera pred povjerenstvom koje imenuje stručno tijelo utvrđeno statutom ustanove.

Teorijski dio znanja provjerava se pismenim putem. Praktični dio provjere znanja sastoji se od rješavanja složenijih praktičnih zadataka koji su u opisu poslova koordinatora/ce ureda. Rješavanjem zadataka polaznik će pokazati svoja usvojena teoretska i praktična znanja te vještine iz područja poslova koordinatora ureda.

9. UVJERENJE O USAVRŠAVANJU

Nakon završenog programa i uspješne provjere znanja polazniku se izdaje propisano uvjerenje o usavršavanju za obavljanje poslova **koordinatora/ice ureda**. Javna isprava se izdaje prema zakonskim propisima.