KANCELARIJSKO POSLOVANJE

**1. OSTVARIVANJE OBRAZOVNO-VASPITNOG RADA - OBLICI I TRAJANJE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RAZRED | NASTAVA | | | | PRAKSA | UKUPNO |
| Teorijska nastava | Vežbe | Praktična nastava | Nastava u bloku |
| I |  | 111 |  |  |  | 111 |
| II |  | 72 |  |  |  | 72 |

2. CILJEVI PREDMETA

- Upoznavanje učenika sa uslovima rada, potrošnim materijalom, opremom, alatima i priborom  
- Osposobljavanje učenika za primenu tehnike kucanja  
- Osposobljavanje učenika za oblikovanje tekstova na maternjem i stranim jezicima   
- Osposobljavanje učenika za sastavljanje poslovnih pisama i popunjavanje pratećih dokumenata kancelarijske procedure   
- Osposobljavanje učenika za rad sa tekućom poštom   
- Osposobljavanje učenika za vođenje evidencija i klasifikaciju dokumentacije

**3. NAZIV I TRAJANJE MODULA**

|  |  |
| --- | --- |
| Razred: | prvi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Red. br. | NAZIV MODULA | Trajanje modula (časovi) | |
| T | V |
| 1. | Organizacija savremene kancelarije |  | 6 |
| 2. | Veštine komuniciranja sa poslovnim bontonom |  | 15 |
| 3. | Tehnika kucanja i oblikovanje tekstova |  | 48 |
| 4. | Poslovna korespondencija |  | 42 |

|  |  |
| --- | --- |
| Razred: | drugi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Red. br. | NAZIV MODULA | Trajanje modula (časovi) | |
| T | V |
| 1. | Korespondencija u vezi sa radnim odnosom i službenim putovanjem |  | 12 |
| 2. | Evidencija i klasifikacija dokumenata |  | 12 |
| 3. | Rad sa tekućom poštom i aktima |  | 24 |
| 4. | Službena korespondencija |  | 12 |
| 5. | Poslovna korespondencija u spoljnoj trgovini |  | 12 |

4. CILJEVI, ISHODI, OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Organizacija savremene kancelarije |
| Trajanje modula: | 6 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Upoznavanje učenika sa osnovnim kancelarijskim uslovima, materijalom opremom, alatom i priborom | • objasni značaj uslova za rad u kancelariji • opiše izgled kancelarijskog prostora • primenjuje kancelarijsku opremu, alate i pribor u skladu sa namenom • razlikuje vrste potrošnog materijala  • koristi potrošni materijal u skladu sa namenom • koristi obrasce  • overava akte i dokumentaciju | • Savremena kancelarija  • Uslovi za rad: prostorni, fizički, klimatski, tehnički, higijenski  • Kancelarijska oprema, alat i pribor  • Pojam i vrste hartije  • Obrasci (pojam, vrste i značaj) • Pečati, žigovi i štambilji • Overa rukopisa, prepisa i potpisa | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (6 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuje putem metoda aktivno orijentisane nastave• Demonstracija upotrebe kancelarijskog materijala, alata i pribora  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Veštine komuniciranja sa poslovnim bontonom |
| Trajanje modula: | 15 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Upoznavanje učenika sa različitim vrstama poslovnog komuniciranja i pratećim bontonom | • Objasni pojam i elemente komunikacije  • razlikuje vrste komunikacija  • objasni prednosti i nedostatke usmene i pisane komunikacije  • objasni razliku između verbalne i neverbalne komunikacije  • primenjuje formalni oblik komuniciranja • primenjuje neformalni oblik komuniciranja • razlikuje namenu sredstava komunikacije (telefon, kompjuter)  • ponaša se u skladu sa pravilima poslovnog bon-tona  • primeni pravila horizontalne i vertikalne komunikacije u preduzeću i konkretnoj službi  • primeni pravila eksterne komunikacije • neguje i održava odnose sa već stečenim poslovnim partnerima  • primenjuje opšta pravila telefonske komunikacije prilikom pozivanja ili prijema poziva • koristi elektronske oblike komuniciranja • primenjuje pravila on-lajn bontona • prepozna moguće barijere u komunikaciji  • primeni pravila aktivnog slušanja • primeni različite metode rešavanja konfliktnih situacija | • Pojam komunikacija, komunikacioni kanali i nivoi • Vrste komunikacija  • Usmena i pisana komunikacija • Verbalna i neverbalna komunikacija • Formalna i neformalna komunikacija  • Interna i eksterna komunikacija  • Sredstva komunikacije - vrste i način korišćenja • Pravila poslovnog ponašanja (poslovni bon-ton) • Korporativni imidž • Formalna i neformalna komunikacija • Kulturološke karakteristike različitih naroda i oblici ponašanja u određenim poslovnim situacijama • Međunarodni poslovni kalendar • "Zlatna" pravila vođenja telefonskog razgovora • Elektronska komunikacija - pravila za pisanje e-mail poruka; forum/čat i pravila ponašanja - on lajn bonton • Moguće barijere u komunikaciji - "ubice razgovora" • "Podrška komunikaciji"  • Metode rešavanja konfliktnih situacija | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (15 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinetza kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuju kroz metode aktivno orijentisane nastave  **Preporučene metode:** • Igra uloga • Projekat  • Studija slučaja  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Tehnika kucanja i oblikovanje tekstova |
| Trajanje modula: | 48 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje učenika za primenu tehnike kucanja na računaru | • koristi tehniku kucanja u alfanumeričkom delu tastature • koristi tehniku kucanja u numeričkom delu tastature • oblikuje tekstove u blok formi  • oblikuje tekstove u zupčastoj formi  • oblikuje tekstove u stupcima | • Pravila pri kucanju • Alfanumerička i numerička tastatura • Blok forma za oblikovanje tekstova • Zupčasta forma za oblikovanje tekstova • Oblikovanje tekstova u više stubaca | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave: • vežbe (48 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije: • vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje • Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Koristiti specijalizovane programe (softwar-e) za tehniku kucanja na računaru; program *MS Word; Notepad* ili odgovarajuće softvere za slepo kucanje: *SpeedKing, Typing MasterPro* i sl.  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz: • praćenje ostvarenosti ishoda • aktivnost na času • domaći zadatak • pismeni zadatak  • test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Poslovna korespondencija |
| Trajanje modula: | 42 časa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje za sastavljanje poslovnih pisama i popunjavanje pratećih dokumenata kancelarijske procedure | • razlikuje obavezne i neobavezne elemente poslovnih pisama • razlikuje forme oblikovanja poslovnih pisama • oblikuje poslovna pisma prema zadatim elementima  • sastavi upit na osnovu datih elemenata • razlikuje vrste ponuda • sastavi ponude na osnovu datih elemenata • sastavi cenovnik na osnovu datih elemenata • sastavi porudžbinu na osnovu datih elemenata • izradi predračun na osnovu datih elemenata • sastavi otpremnicu na osnovu datih elemenata • sastavi račun na osnovu datih elemenata • objasni namenu izveštaja o knjiženju • sastavi izveštaj o knjiženju  • objasni namenu komisijskog zapisnika • sastavi komisijski zapisnik na osnovu datih elemenata • sastavi reklamaciju na osnovu datih elemenata • sastavi odgovor na reklamaciju na osnovu datih elemenata • sastavi urgenciju na osnovu datih elemenata | • Pojam i struktura poslovnog pisma  • Forme oblikovanja poslovnih pisama (zupčasta blok i modifikovana) • Poslovna biografija (CV)  • Upit • Ponuda - cirkularna - opšta - posebna • Cenovnik • Porudžbina • Predračun / Profaktura • Otpremnica • Račun / Faktura • Izveštaj o knjiženju - zaduženju, odobrenju • Komisijski zapisnik • Reklamacija • Odgovor na reklamacije • Urgencija | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (42 časa)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuju kroz metode aktivno orijentisane nastave• Koristi računar za planiranje i evidenciju podataka• Davati primere i situacije iz prakse  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz: • praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak• test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Korespondencija u vezi sa radnim odnosom i službenim putovanjem |
| Trajanje modula: | 12 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Poznavanje procedure za zasnivanje radnog odnosa • Poznavanje procedure vezane za službeno putovanje | • sastavi prijavu po konkursu / oglasu (klasičnu, CV - *Curriculum vitae*)  • primeni osnovna pravila ponašanja na zakazanom razgovoru povodom zasnivanja radnog odnosa  • popuni nalog za službeni put  • popuni putni račun  • sastavi izveštaj sa službenog putovanja | • Zasnivanje radnog odnosa • Prijava po konkursu / oglasu - klasična • Prijava po konkursu / oglasu - CV - *Curriculum vitae* • Razgovor pri prijemu na posao • Službeno putovanje: nalog za službeni put, putni račun, akontacija za službeni put, izveštaj sa službenog putovanja | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (12 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuje putem metoda aktivno orijentisane nastave• Koristiti primere iz prakse  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak• test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Evidencija i klasifikacija dokumenata |
| Trajanje modula: | 12 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje učenika za vođenje evidencija i klasifikaciju dokumentacije | • definiše pojam, vrste i značaj evidencija  • objasni vrste i značaj svake evidencije • primenjuje odgovarajuća sredstva evidentiranja • evidentira dnevne i nedeljne obaveze • objasni pojam, vrste i značaj klasifikacija • klasifikuje dokumentaciju prema zadatim kriterijumima i vrstama dokumenata • primenjuje različite načine klasifikovanja elektronskih dokumenata | • Pojam, vrste i značaj evidencija • Evidenciona sredstva  • Pojam, vrste i značaj klasifikacija  • Slovni sistemi klasifikacija i izvedeni sistemi • Brojni sistemi klasifikacija i izvedeni sistemi • Načini klasifikovanja elektronskih dokumenata | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (12 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje • Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuju kroz metode aktivno orijentisane nastaveKoristi računar za planiranje i evidenciju podatakaDavati primere i situacije iz prakse  **Preporučene metode:** - igra uloga  - studija slučaja - projekat  - simulacija  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak• test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Rad sa tekućom poštom i aktima |
| Trajanje modula: | 24 časa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje učenika za rad sa tekućom poštom i aktima | • navede faze u radu sa tekućom poštom • objasni rad u pojedinim fazama rada sa tekućom poštom • sprovede proceduru rada po pojedinim fazama rada sa poštom na konkretnom primeru  • utvrdi formalnu ispravnost svakog prispelog akta • rasporedi poštu i akte u službe nadležne za rešavanje  • zavede prispelu poštu i akte • združi akte po kriterijumu  • obradi akt i dostavi ga strankama  • primi elektronsku poštu  • otpremi elektronsku poštu na više adresa  • arhivira poštu i akte u skladu sa stečenim uslovima • klasifikuje i arhivira elektronsku dokumentaciju | • Rad sa poštom: prijem, otvaranje i pregled, raspoređivanje, zavođenje, dostavljanje u rad, vraćanje rešenih predmeta pisarnici, otpremanje pošte, arhiviranje • Združivanje predmeta  • Prijem i otprema elektronske pošte  • Arhiviranje elektronske pošte • Klasifikacija elektronske dokumentacije | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (24 časa)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuje putem metoda aktivno orijentisane nastave• Koristiti primere iz prakse i igru uloga (kroz simulaciju procesa rada sa tekućom poštom i aktima)  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak• test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Službena korespondencija |
| Trajanje modula: | 12 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje za pisanje dopisa, javnih isprava i podnesaka | • objasni pojam službene korespondencije • razlikuje vrste službene korespondencije • objasni pojam službenog akta • razlikuje obavezne i neobavezne elemente dopisa • kreira dopis u različitim formama na osnovu datih elemenata • objasni pojam podneska • razlikuje vrste podnesaka • kreira različite vrste podnesaka na osnovu datih elemenata • sastavi revers u skaldu sa radnom situacijom • sastavi ovlašćenje u skaldu sa radnom situacijom • sastavi potvrdu u skaldu sa radnom situacijom • sastavi priznanicu u skaldu sa radnom situacijom • sastavi uverenje u skladu sa radnom situacijom | • Pojam i vrste službene korespondencije  • Pojam i struktura službenog akta • Oblikovanje službenog akta  • Pojam i vrste podnesaka • Molba • Prijava  • Žalba • Zahtev  • Predlog • Javne i kratke isprave  • Revers • Ovlašćenje • Potvrda • Priznanica  • Uverenje | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave:• vežbe (12 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuje putem metoda aktivno orijentisane nastave• Koristiti primere iz prakse i igru uloga (kroz simulaciju procesa rada sa tekućom poštom i aktima)  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz: praćenje ostvarenosti ishoda • testove znanja • aktivnost na času • domaći zadatak • test praktičnih veština |

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv modula: | Poslovna korespondencija u spoljnoj trgovini |
| Trajanje modula: | 12 časova |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CILJEVI MODULA | **ISHODI MODULA** Po završetku modula učenik će biti u stanju da: | OBAVEZNI I PREPORUČENI SADRŽAJI MODULA | PREPORUČENE AKTIVNOSTI I NAČIN OSTVARIVANJA MODULA |
| • Osposobljavanje učenika za sastavljanje poslovnih pisama i popunjavanje dokumenata u robnom prometu sa inostranstvom | • sastavi upit ino-kupcu  • sastavi ponudu ino-kupcu  • sastavi odgovor na reklamaciju • sastavi čvrstu ponudu *(QUOTATION)* na osnovu datih elemenata • navede elemente strukture računa *(INVOICE)* • sastavi porudžbinu na osnovu datih elemenata • objasni sadržinu, značaj i namenu kontrolnika • popuni kontrolnik uvozno-izvoznog posla  • objasni transportna dokumenta (otpremnica, tovarni list, paking lista) • sastavi obaveštenje inodobavljaču o špediteru  • sastavi AVIZO - obaveštenje o isporuci robe  • sastavi ovlašćenje za rad špediteru  • sastavi nalog za rad špediteru na osnovu datih elemenata • zavede primljene račune | Poslovna pisma i dokumenta u vezi sa nabavkom i prodajom u inostranstvu:  - Upit - Ponuda - Reklamacija  - Čvrsta ponuda *(quotation)* - Proforma *invoice* - Čvrsta porudžbina - Račun *(invoice)* - Kontrolnik uvozno-izvoznog posla - Evidencija primljenih računa • Uloga špeditera u postupku carinjenja • Transportna dokumenta (otpremnica, tovarni list, paking lista) • Obaveštenje inodobavljaču o špediteru • AVIZO - obaveštenje o isporuci robe • Potpisano i overeno ovlašćenje za rad odabranom špediteru • Nalog za rad špediteru • Isplate špediteru | Na početku modula učenike upoznati sa ciljevima i ishodima nastave, odnosno učenja, planom rada i načinima ocenjivanja  **Oblici nastave** Modul se realizuje kroz sledeće oblike nastave: • vežbe (12 časova)  **Podela odeljenja na grupe** Odeljenje se deli na 2 grupe prilikom realizacije:• vežbi  **Mesto realizacije nastave** • Kabinet za kancelarijsko poslovanje• Kabinet za računarstvo i informatiku  **Preporuke za realizaciju nastave** • Modul se realizuje putem metoda aktivno orijentisane nastave• Koristiti primere iz prakse i igru uloga (kroz simulaciju procesa rada sa tekućom poštom i aktima u spoljnjoj trgovini)  **Ocenjivanje** Vrednovanje ostvarenosti ishoda vršiti kroz:• praćenje ostvarenosti ishoda• testove znanja• aktivnost na času• domaći zadatak• test praktičnih veština |

5. KORELACIJA SA DRUGIM PREDMETIMA, ODNOSNO MODULIMA

• Računovodstvo  
• Srpski jezik i književnost  
• Poslovni engleski jezik  
• Računarstvo i informatika  
• Finansijsko-računovodstvena obuka  
• Preduzetništvo