

KANCELARIJSKO POSLOVANJE

I razred - finansijski administrator, poslovni administrator i komercijalista

PITANJA

1. Pojam kancelarijskog poslovanja
2. Savremena kancelarija – pojam
3. Uslovi za rad
4. Prostor kao uslov rada
5. Osvetljenje kao uslov rada
6. Buka kao negativan faktor rada
7. Klimatski uslovi u kancelariji
8. Higijenski uslov
9. Tehnički uslov
10. Kancelarijski nameštaj
11. Kancelarijska oprema, alat i pribor
12. Potrošni kancelarijski materijal – pojam
13. Pojam hartije, osobine i vrste hartije
14. Formati hartije
15. Koverti
16. Pečati
17. Žigovi
18. Obrazac (formular)
19. Delovi računara
20. Pravila kucanja
21. Forme oblikovanja tekstova

ODGOVORI

1. Kancelarijsko poslovanje u užem smislu obuhvata poslove koji se odnose na rad sa aktima (prijem, otvaranje i pregledanje, raspoređivanje, evidentiranje, otpremanje itd.). Kancelarijsko poslovanje u širem smislu obuhvata, pored već navedenih poslova, i sve aktivnosti koje prate rad sa aktima (organizovanje, analiziranje, planiranje, kontrola)

2. Kancelarija predstavlja osnovni prostor za rad i kretanje izvršilaca u toku rada sa ciljem realizacije radnih zadataka. Istovremeno označava deo organizacije, prostoriju za rad pa i čitavu organizaciju. Reč kancelarija potiče od latinske reči *cancelli* i prvobitno je označavala sobu ili prostor. U kancelarijama se obavljaju administrativni poslovi, poslovi organa upravljanja, poslovi vezani za rad ustanova i svi drugi vezani za delatnost preduzeća.

3. Osnovni uslovi za rad su: prostor, osvetljenje, izolovanost od buke i vibracija, klimatski uslov, higijenski uslov, tehnički uslov, kancelarijski nameštaj i kancelarijski izvršilac (radnik)

4. Prostor je osnovni uslov za rad. Može se posmatrati kao zgrada, kancelarija i radno mesto.

- Prostor kao zgrada podrazumeva građevinski objekat. Mora da bude na dobroj lokaciji, da bude pristupačna strankama i da bude u blizini značajnih institucija (banke, pošte...)
- Prostor kao kancelarija označava element zgrade i biće određena brojem radnih mesta, racionalno raspoređena i adekvatno obeležena.
- Prostor kao radno mesto podrazumeva minimalan prostor za rad i kretanje namenjen jednom izvršiocu. Potrebno je da obezbedi adekvatnu površinu (od 3 do 4 m²) i zapreminu od 18 d 24 m³ vazduha.

5. Osvetljenje mora biti prilagođeno prirodi radnog mesta. Za grublje radove dovoljno je slabije svetlo, dok je za preciznije potrebno jače svetlo. Osvetljenje može biti:

- a) **prirodno** – potiče od Sunca, dnevna svetlost. Ne zamara čovekove oči. Prirodno osvetljenje treba da bude ravnomerno i da pada sa suprotne strane od ruke kojom pišemo.
- b) **veštačko** – potiče od sijalice. Prema izvoru veštačno osvetljenje može biti električno (žučkaste boje, zamarajuće): fluorescentno i neonsko. Prema osvetljenosti radne površine može biti direktno (velikog intenziteta, neravnomerno, pogodno za precizne radove); indirektno (nedovoljnog intenziteta, ravnomerno) i mešovito (kombinacija direktnog i indirektnog, dajedovoljnu i ravnomernu osvetljenost). Prema broju radnih mesta može biti opšte (kolektivno – za više radnih mesta) i posebno (pojedinačno – samo za jedno radno mesto).

6. Buka predstavlja svaki šum ili zvuk koji neprijatno deluje na čulo sluha i umanjuje radnu sposobnost. Jedinica za merenje buke je FON ili DECIBEL. Podnošljiva buka je 50 DB, dok je gornja granica, tzv. prag bola 120 do 130 DB.

Izvori buke mogu biti spoljašnji i unutrašnji. **Spoljašnji izvori** su svi oni zvuci koji dolaze izvan prostora u kome se radi. Sprečavaju se izolacionim materijalim akao što su staklena vuna ili stiropor, zatvaranjem vrata i prozora.... **Unutrašnji izvori** su svi zvuci koji se javljaju u okviru

radnog prostora: razgovor, rad tehničkih sredstava i mašina... Ublažavaju se upotrebom bešumnih sredstava za rad, izolovanjem pojedinih prostorija, ponašanjem u skladu sa poslovnim bontonom.

7. Pod klimatskim uslovima podrazumevaju se osobine vazduha: **temperatura i vlažnost vazduha**. Optimalna temperatura je 18-22, a vlažnost vazduha 50-60%. Ukoliko se ovaj optimum poremeti prostorije se zagrevaju ili provetravaju, koriste se klima uređaji itd.

8. Higijenski uslov je u neposrednoj vezi sa klimatskim, jer se odnosi na osobine vazduha, kao što su: provetrenost i čistoća prostorija, urednost pri održavanju sredstava za rad i predmeta rada.

9. Tehnički uslovi odnose se na opremljenost svakog radnog mesta savremenim mehanizovanim i automatizovanim sredstvima za rad. Tu spadaju uređaji za pisanje, sredstva za komuniciranje, različiti alati, kvalitetno ozvučenje kancelarija, informacione tehnologije itd.

10. Kancelarijski nameštaj mora da bude:

- funkcionalan (da odgovara osnovnoj nameni)
- udoban za rad
- standardizovan i tipiziran (da svojim oblikom i dimenzijama odgovara nameni)
- racionalan (da nije skup, da se lako održava i čisti)
- estetski prijatan i jednostavan

Osnovni kancelarijski nameštaj predstavljaju stolovi (različitih visina), stolice (koje moraju biti sa centralnim zavrtnjem da bi se mogao podesiti naslon i visina) i ormari (za odlaganje kancelarijskog materijala). Dodatni kancelarijski nameštaj upotpunjuje prostori i čine ga: police, čiviluci, zavese, slike, cveće, tepisi, grafikoni itd.

11. Postoji veliki broj kancelarijskih mašina, aparata i mehaničkih sredstava koji olakšavaju i ubrzavaju rad u administraciji, kao što su:

- heftalica (služi za povezivanje dokumenata koji čine neku celinu)
- mehanička bušilica (služi za perforiranje – bušenje dokumenata)
- kalkulator (obrada podataka)
- računar (obrada teksta, korišćenje operativnih sistema i programa...)
- štampač (izlazna jedinica koja omogućava da se dobiju rezultati obrade podataka u željenom obliku na papiru)
- skener (uređaj koji prenosi sliku u računar)
- kopir-aparat – (služi za dobijanje više primeraka jednog akta) itd.

12. Kancelarijski potrošni materijal podrazumeva sve elemente koji učestvuju neposredno u izvršenju kancelarijskog zadatka ili su pomoćna sredstva za rad. To je sav materijal koji se svakodnevno koristi i troši (hartija, formulari, koverti, fascikle, registatori, olovke, gumice za brisanje, mastilo, lepak, spjalice itd.)

13. Hartija je osnovni kancelarijski potrošni materijal. Reč hartija potiče od grčke reči *hartis* – papir, list. Kinezi su izrađivali hartiju još u prvom veku, a tek u sedmom veku tajnu izrade hartije otkrivaju Arabljani, a osvojivši neke evropske zemlje omogućavaju da se hartija počne koristiti i u Evropi.

Osobine hartije su kvalitet i format. Kvalitet zavisi od sirovina od kojih se hartija pravi. Najfinija je bezdrvena hartija, hartija od svile, a najlošija je od drveta. Pokazatelj kvaliteta hartije je gramaža (težina). Lakše hartije su kvalitetnije.

Vrste hartije:

- avionska (za pismonosne pošiljke)
- pelir (za izradu akata, dopisa)
- bankpost (u službenoj i poslovnoj korespondenciji, za administrativne poslove)
- protokolska (u diplomatskoj prepisci, za izradu novčanica i reprodukcije umetničkih slika)
- hamer (za crtanje, panoe...)
- pergament (pravi se od jagnjeće ili ovčije kože; za tehničke crteže, skice, planove)
- karton (pravi se od stare hartije i otpadaka drveta, za fascikle, registrator, korice knjiga)
- roto (za štampanje novina i publikacija)
- hartija za pakovanje (od mešavine celuloze i drveta)
- ciklostil
- samolepljiva i samokopirajuća hartija

14. Format je veličina, dimenzija hartije kod koje je odnos kraće i duže stranice uvek isti i iznosi 1: 1,414. Norme formata hartije utvrđene su u Švajcarskoj 1933. godine, ali su ih prvi primenili Nemci i počeli sa proizvodnjom formata dajući im ime DIN A, B, C, D. Naveći standardni format je A₀, a svaki manji dobija se sečenjem većeg formata. Taj postupak sečenja hartije na 2 jednaka dela bez otpadaka naziva se „**zlatni rez**“.

15. Koverti su omotnice za otpremanje poslovne i službene prepiske. Mogu biti različitih boja i oblika. Razlikuju se dve vrste:

- a. standardizovani (formata C₆)
- b. nestandardizovani (formata C₄ i C₅, obično su sa prozorčićem)

16. Pečat je sredstvo kojim se overava verodostojnost dokumenata, akat i pisama. To su okrugli klišeji izrađeni od gume i plastike. Pričvršćeni su za držače od drveta, metala, plastike.... Na držaču se nalazi oznaka kako treba držati pečat radi pravilnog otiska. Pečat se stavlja sa leve strane potpisa tako da malo zahvati potpis ovlašćenog lica, a ukoliko postoje dva potpisa stavlja se između njih. Otisak se ostavlja pomoću pečatne boje.

Pečat mora da sadrži osnovne podatke o preduzeću (naziv, sedište, delatnosti...). Pečate izrađuju ustanove ovlašćene za ovu delatnost, državne ili privatne pečatoreznice na osnovu pismenog zahteva neke ustanove ili pravnog lica.

17. Žig je pečat urezan u metalu. Koristi se za overu poverljivih akata i svih pošiljki čiju sadržinu treba sačuvati. Otisak se ostavlja pečatnim voskom. Postoji suvi i vodeni žig. Suvi ostavlja reljefni trag koji se ne može izbrisati (diplome). Vodeni žig je utisnuta oznaka na papiru koja se vidi samo pod određenim uglom (putne isprave, papirne novčanice...)

18. Obrazac ili formular pripada grupi kancelarijskog potrošnog materijala čiji je cilj da racionalizuje (olakša) obavljanje kancelarijskih poslova, posebno onih koji se često ponavljaju, a imaju isti cilj. Pravi se od hartije kopiranjem ili štampanjem. Može biti različitih dimenzija. Prema sadržaju mogu biti:

- tekstualni - sadrže tekst koji predstavlja zahtev neke kancelarijske operacije i prazan prostor za unos promenljivih podataka.
- tabelarni - sadrže redove, kolone, rubrike
- mešoviti - kombinacija prethodna dva

Prilikom izrade obrazaca vodi se računa o tome da bude: jasan, pregledan i razumljiv; pravopisno i gramatički ispravan; estetski prijatan.

19. Delovi računara su:

1. kućište – u njemu su glavna procesorska ploča sa memorijom, disk, CD-Rom
2. monitor – prilikom uključivanja računara, na ekranu monitora se pojavljuje radna površina (desktop) koja prikazuje više grafičkih objekata (tzv. ikone) iz sadržaja Windows-a. Oni predstavljaju određene programe ili dokumente. Aktiviranje programa može se izvršiti i preko Start menija.
3. miš – uređaj pomoću koga se lakše i brže radi na računaru. Sastoji se od tastera i kuglice koja omogućava da se lakše pokreće u svim pravcima. Cursor miša je najčešće u obliku strelice ili u obliku vertikalne crte koja stalno treperi.
4. tastatura – poseban uređaj koji služi za unos podataka. Nju čine tasteri sa slovima, znacima i brojevima, komandni tasteri i numerički tasteri. Slovnu tastaturu čine tasteri obeleženi slovima, znacima i brojevima raspoređeni u 4 reda. Komandni tasteri su levi i desni Shift (menjač), Enter (skretnica u nov red), Backspace (za brisanje) i Tab – tabulator. Pored njih postoje još i Delete, End, Home, Page Up, Page Down, Insert. Numerički deo tastature nalazi se na desnoj strani. Sastoji se od tastera obeleženih brojevima od 0 do 9 i decimalnom zapetom, koja se u računaru označava kao tačka.
5. štampač – izlazni uređaj računara koji omogućava da se dobiju rezultati obrade podataka u željenom obliku i reprodukuju na papir.

20. Prsti se postavljaju u osnovni (drugi) red tastature i to tako da se leva ruka postavlja na slova a s d f (od malog prsta prema kažiprstu), a desna na slova j k l č (d kažiprsta prema malom prstu). Palčevima se koristi razmaknica. Sedi se na celom sedištu stolice, uspravno i ležerno. Stopala su jedno pored drugog na podu. Ruke su od ramena do lakata položene ležerno uz telo, u laktovima prave ugao od 90 stepeni. Vrhovi prstiju su iznad osnovnog reda i ruke se ne smeju oslanjati na sto. Tekst koji se prekucava postavlja se sa leve strane. Svaki prst kuca određeni broj slova, odnosno znakova utvrđenih pravilima kucanja.

21. Postoje dve forme oblikovanja tekstova: blok (američka) forma i zupčasta (francuska) forma.

Osnovna karakteristika **blok forme** je da se naslov i tekst pišu od leve margine i pasusi su razdvojeni jednakim razmacima. Može se oblikovati korišćenjem tastera Enter (dva iza svakog pasusa da bi se dobili jednaki razmaci) ili tako što se prekuca ceo tekst (jedan enter samo na kraju svakog pasusa), obeleži se samo tekst bez naslova, zatim Paragraph → Spacing i podesimo razmak (npr. Before i After 12). Obavezno je obostrano poravnanje (Justified) radi lepšeg estetskog izgleda teksta.

Kod **zupčaste forme** naslov je centriran i ne postoji razmak između pasusa kao kod blok forme, već se uvlači prvi red svakog pasusa. Oblikuje se tako što se prekuca ceo tekst (samo jedan enter na kraju svakog pasusa), obeleži se samo tekst bez naslova, zatim Paragraph → Indentation → Special → First line (npr. 2) čime uvlačimo prvi red svakog pasusa. Naslov se centrira i obavezno je obostrano poravnanje.

PRILOG (tekst u blok ili zupčastoj formi koji treba prekucati za pismeni deo ispita)

NOVAC I FUNKCIJE NOVCA

Novac predstavlja skup one imovine u nekoj ekonomiji koju ljudi obično koriste za kupovinu dobara i usluga od drugih ljudi. Novac nemoj poistovećivati sa bogatstvom. Za ekonomiste novac je ono to ti imaš u svom novčaniku i što koristiš za svakodnevne kupovine. Bogatstvo je širi pojam od novca. Novac je samo jedan deo bogatstva koji će prodavci primiti u zamenu za neki proizvod ili uslugu.

Novac u privredi ima tri funkcije: sredstvo razmene, obračunska jedinica i čuvar vrednosti. # Sredstvo razmene je predmet koji kupci daju prodavcima kada žele da kupe dobra i usluge. Sredstvo razmene je sve što je odmah prihvatljivo kao način isplate.

Obračunska jedinica je merilo na osnovu kojeg ljudi određuju cene i beleže dugove. Dakle, kada treba da se izrazi i zabeleži neka ekonomska vrednost, kao obračunska jedinica će se koristiti novac.

Čuvar vrednosti je predmet koji može da zadrži vrednost tokom vremena i koji ljudi mogu da upotrebe za kupovinu dobara i usluga u budućnosti. Međutim, čuvar vrednosti mogu da budu i neki drugi oblici imovine, a ne samo novac. Zato termin bogatstvo obuhvata novac i nenovčane oblike imovine.

RAZVOJ NOVCA

Ljudi su pre pojave novca robu razmenjivali trampom. To je bio težak način razmene dobara i usluga jer je bilo potrebno dosta vremena da se sretnu dve osobe koje su u isto vreme i kupac i prodavac.

Sam razvoj novca vezan je direktno za razvoj robne proizvodnje. Prvo su ljudi počeli da koriste neke proizvode kao opšteprihvaćena sredstva plaćanja na određenoj teritoriji (npr. školjke, stoku i sl.). Vremenom se izdvojila ona vrsta robe koja je odgovarala svim učesnicima razmene, odnosno novac.

Prvi novac koji se pojavio bio je robni novac, odnosno novac pune vrednosti. Prvobitno je to bilo zlato, i to u vidu komadića, grumenja, pločica i slično. To je stvaralo mnoge probleme, od merenja do prenosa i transporta, zbog čega se pojavio kovani zlatni novac. Propise o veličini, težini i obliku novca donosila je država. Takav novac se naziva moneta.

Uskoro se pokazalo da su i zlatne kovanice nepraktične jer je izrada skupa, a javljaju se i problemi u plaćanju manje vrednih roba. Zato države počinju da kuju novac od manje vrednih metala, npr. bakar, a zatim se pojavio i papirni novac.

KANCELARIJSKO POSLOVANJE - II razred FA

(pitanja i odgovori za vanredne učenike)

1. Koja je procedura za zasnivanje radnog odnosa?
2. Šta čini konkursnu dokumentaciju?
3. Šta je CV?
4. Šta je Ugovor o radu i šta se sa njim reguliše?
5. Službeno putovanje –pojam i vrste
6. Šta sadrži nalog za službeni put?
7. Šta je dnevnicica za službeni put a šta akontacija za službeni put?
8. Evidencija – pojam i značaj
9. Koje vrste evidencionih sredstava se koriste?
10. U čemu se ogleda značaj kadrovske evidencije?
11. Klasifikacija – pojam i značaj
12. Vrste klasifikacija
13. Koji su osnovni a koji izvedeni sistemi klasifikacije?
14. Koje su faze u radu sa poštom?
15. Zavodjenje akata – koje su tri kategorije evidencija?
16. Službeni dopis – pojam i vrste
17. Pojam i vrste podneska
18. Javne i private isprave –pojam i vrste
19. Spoljna trgovina – pojam
20. Uloga špedicije i špeditera u spoljnoj trgovini
21. Koja su trgovačka dokumeta u spoljnotrgovinskom poslovanju?
22. Koja su transportna dokumeta u spoljnotrgovinskom poslovanju?
23. Koja su carinska dokumenta u spoljnotrgovinskom poslovanju?

Literatura: Kancelarijsko poslovanje, udžbenik za drugi razred srednjih stručnih škola-profil: finansijski administrator (autori: Slobodan Rajković, Branka Subotić); Zavod za udžbenike Beograd, 2014. godine.

Konsultacije: svakog utorka od 16,45 – 17,00

Predmetni profesor
Vesna Milošević

KANCELARIJSKO POSLOVANJE - III razred PA (pitanja i odgovori za vanredne učenike)

1. Planiranje dnevnih, nedeljnih i mesečnih aktivnosti
2. Šta je gantogram?
3. Kako se koristi internet za prikupljanje informacija?
4. Upotreba elektronske pošte u kancelarijskom poslovanju
5. Koje su prednosti korišćenja e-maila?
6. Šta je fajl a šta folder?
7. Obrasci-pojam i vrste
8. Prezentacija – pojam i vrste
9. Koje su faze u pripremi prezentacije?
10. Šta je sastanak- vrste i značaj
11. Faze sastanka
12. Zapisnik sa sastanka-sastavni delovi
13. Službeno putovanje – pojam i vrste
14. Nalog za službeno putovanje
15. Javne isprave –pojam i vrste
16. Šta je uverenje a šta potvrda?
17. Šta je revers?
18. Priznanica- pojam i vrste
19. Nabavka – njen cilj i aktivnosti
20. Prodaja – njen cilj i aktivnosti

Literatura: **Kancelarijsko poslovanje**, udžbenik za treći razred srednjih stručnih škola-profil: poslovni administrator (autori: Jasmina Novaković, Dušica Miljanović); Zavod za udžbenike Beograd, 2015. godine.

Konsultacije: svakog utorka od 16,45 – 17,00

Predmetni profesor
Vesna Milošević