

SAVREMENA POSLOVNA KORESPONDENCIJA

I razred – ekonomski tehničar

POSLOVNA I SLUŽBENA KORESPONDENCIJA

I razred – pravni tehničar i birotehničar

PITANJA

1. Pojam poslovne korespondencije
2. Savremena kancelarija – pojam
3. Prostor kao uslov rada
4. Osvetljenje kao uslov rada
5. Buka kao negativan faktor rada
6. Klimatski uslovi u kancelariji
7. Kancelarijski nameštaj
8. Kancelarijska oprema, alat i pribor
9. Potrošni kancelarijski materijal – pojam
10. Pojam hartije, osobine i vrste hartije
11. Formati hartije
12. Koverti
13. Pečati
14. Delovi računara
15. Forme oblikovanja tekstova
16. Osnovna pravila pisanog poslovnog komuniciranja
17. Eskpeditivnost
18. Čuvanje poslovne i službene tajne
19. Tačnost i preciznost izražavanja
20. Administrativno-tehnička obrada
21. Urednost i estetski izgled teksta

ODGOVORI

1. Reč korespondencija je novolatinskog porekla (*ko + respondere* – odgovoriti).

U širem smislu znači:

- pismeni saobraćaj
- saglasnost dvaju volja
- dopisivanje
- pisanje pisama
- vezu
- promet

U užem smislu podrazumeva:

- dopisivanje između dva lica
- skup svih pisama (prepiske)
- naziv discipline koja izučava načela – pravila dopisivanja

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. 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 20 d 30 m³ vazduha.

4. 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).

5. 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.

6. 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.

7. 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 ormani (za odlaganje kancelarijskog materijala).

8. 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.

9. 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, spajalice itd.)

10. 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

11. 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**“.

12. Koverti su oмотnice 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)

13. 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.

14. 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. Kursor 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.

15. 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.

Kod **zupčaste forme** naslov se centrira i ne postoji razmak između pasusa već se uvlači prvi red svakog paragrafa.

16. Pisano poslovno komuniciranje kao oblik uspostavljanja poslovnih odnosa između poslovnih partnera obavlja se putem razumevanja poruka uz poštovanje određenih pravila. Osnovna pravila pisanog poslovnog komuniciranja su: ekspeditivnost, čuvanje poslovne i službene tajne, tačnost i preciznost izražavanja, administrativno-tehnička obrada, urednosti i estetski izgled.

17. Ekspeditivnost podrazumeva da se svaki poslovni iskaz vrlo brzo prosledi i da se izvrši uvid u sadržaj i obezbedi povratna informacija u što kraćem roku. Ukoliko, usled sticaja, okolnosti, nije moguće odmah odgovoriti, potrebno je obratiti se partneru i nagovestiti da će puni odgovor na njegovo pismeno obraćanje uslediti u određenom vremenu.

18. Čuvanje poslovne i službene tajne – ono što se smatra službenom tajnom propisuje se zakonom. Službena tajna u okviru firme je regulisana internim aktima firme. Može se reći da svi podaci firme predstavljaju poslovnu tajnu, a posebno oni koji su tako označeni, tj. na kojima stoji naznaka poverljivo, strogo poverljivo, poslovna tajna i dr.

19. Tačnost i preciznost izražavanja je važno pravilo pisane i usmene komunikacije. Ono znači poštovanje jezičke i komunikacijske kompetentnosti i gramatičke ispravnosti. Jezik i stil poslovnog iskaza treba da učine sadržaj poruke preciznim, jasnim i stručnim.

20. Administrativno-tehnička obrada podrazumeva pripremu, ekspediciju, čuvanje i odlaganje svih vrsta pisanog poslovnog komuniciranja. To je arhiviranje dokumenata i njemu se posvećuje posebna pažnja.

21. Urednost i estetski izgled poslovnog iskaza – poslovno pismo je ogledalo onoga ko ga šalje. Preko poslovnog pisma može se steći utisak o poslovnom partneru, bolje nego na osnovu drugih izvora. Mora da bude uredno pisano, gramatički ispravno i da poštuje pravila odgovarajućih formi pisanja.

ПРИЛОГ (текст у блок форми који треба прекуцати за писмени део испита)

ЕТНИЧКЕ И РЕЛИГИОЗНЕ РАЗЛИКЕ

У пословним контактима морате поштовати етничке и религиозне разлике, без обзира на то да ли особа са којом се састајете долази са Далеког истока или не. Ако вас очекује састанак са људима који долазе из земље о којој мало знате, рецимо са Тајвана, Уругваја или неког другог краја света, увек треба да упознате њихову историју и културу, како би им боравак био што пријатнији и што продуктивнији.

Највеће разлике односе се најчешће на одећу, пословне обичаје и начин исхране, па треба да budete спремни да изађете у сусрет њиховим жељама. Никад не смете показати да сте изненађени или да вам је нешто непријатно и морате се постарати да и колеге припремите за то. Већина гостију доћи ће са намером да свој стил прилагоди нашим обичајима, али ако кажете да знате и поштујете њихове навике, због којих ће се пријатно осећати, то ће много значити за ваш кредибилитет и успешну пословну везу.

Религиозне норме не смеју се игнорисати. На пример, Јевреји неће бити расположени за било какав посао на Сабат или да дан других верских празника, а Муслимани неће јести ни пити, нити гледати вас да то радите, за време Рамазана. И једни и други имају строга правила у погледу исхране и водите рачуна да их не увредите тиме што им нудите неко неодговарајуће јело или пиће. За многе пословне људе алкохол више није ствар која би требало да прати пословни ручак и често је сигурније, а и здравије, да госте понудите безалкохолним пићем.

Увек треба избегавати вицеове и анегдоте у вези са религијом, мада се може десити да ваши гости сами испричају шалу на рачун своје вере.

Дужности домаћина увек морате схватити врло озбиљно. Боље да се понашате претерано љубазно, него грубо и супериорно. Контакте са гостима из иностранства треба посматрати као део посла који је најзанимљивији и који доноси највећу сатисфакцију.