

**КАНЦЕЛАРИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ**

**1. ОСТВАРИВАЊА ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОГ РАДА - ОБЛИЦИ И ТРАЈАЊЕ**

РАЗРЕД	НАСТАВА				ПРАКСА	УКУПНО
	Теоријска настава	Вежбе	Практична настава	Настава у блоку		
I		111				111
II		72				72

Напомена: у табели је приказан годишњи фонд часова за сваки облик рада

**2. ЦИЉЕВИ ПРЕДМЕТА:**

- Упознавање ученика са основним канцеларијским условима за рад и канцеларијским потрошним материјалом;
- Оспособљавање ученика за коришћење технике слепог куцања;
- Оспособљавање ученика за обликовање текстова и коришћење елемената и форми пословних писама;
- Оспособљавање за састављање пословних писама и попуњавање докумената у робном промету у земљи;
- Оспособљавање ученика за рад са текућом поштом;
- Оспособљавање ученика за вођење евиденција и класификацију документације;
- Усвајање пословног понашања као предуслова за успешну пословну комуникацију.

**3. НАЗИВ И ТРАЈАЊЕ МОДУЛА ПРЕДМЕТА**

**Разред: први**

НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
Организација савремене канцеларије	12
Техника куцања са обликовањем текстова	60
Пословна кореспонденција у земљи	39

**Разред: други**

НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
Рад са поштом	8
Евиденција и класификација	10
Пословна кореспонденција у спољној трговини	24
Комуникација и правила пословног бонтона у различитим врстама комуникације	20
Продајни разговор	10

Назив модула: **Рад са поштом**  
 Трајање модула: **8 часова**

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"> <li>Оспособљавање ученика за рад са текућом поштом</li> </ul>	<p>По завршетку модула ученик ће бити у стању да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>наведе фазе у раду са текућом поштом</li> <li>објасни рад у појединим фазама рада са текућом поштом</li> <li>спроведе процедуру рада по појединим фазама на конкретном примеру</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Фазе: пријем, завођење, разврставање, отварање и прегледање, достављање у рад, отпрамање поште (електронска пошта)</li> </ul>	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><b>Облици наставе</b>                      Модул се реализује кроз следеће облике наставе:)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вежбе (8 часова)</li> </ul> <p><b>Подела одељења на групе</b>                      Одељење се дели на 2 групе приликом реализације вежби</p> <p><b>Место реализације наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Кабинет за канцеларијско пословање</li> </ul> <p><b>Препоруке за реализацију наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Модул се реализује путем метода активно оријентисане наставе</li> <li>Користити примере из праксе и игру улога (кроз симулацију процеса рада са текућом поштом и актима)</li> </ul> <p><b>Оцењивање</b>                      Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>праћење остварености исхода</li> <li>усмено излагање</li> <li>тестове знања</li> <li>активност на часу</li> <li>домаћи задатак</li> <li>тест практичних вештина</li> </ul>

Назив модула:  
Трајање модула:

**Евиденција и класификација**  
**10 часова**

<b>ЦИЉЕВИ МОДУЛА</b>	<b>ИСХОДИ МОДУЛА</b> По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	<b>ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА</b>	<b>ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Оспособљавање ученика за вођење евиденција и класификацију документације</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>дефинише појам, врсте и значај евиденција</li><li>евидентира дневне и недељне обавезе</li><li>дефинише појам, врсте и значај класификација</li><li>класификује документацију према задатим параметрима</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Појам, врсте и значај евиденција</li><li>Евиденциона средства</li><li>Појам, врсте и значај класификација</li></ul>	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><b><u>Облици наставе</u></b> Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Вежбе (10 часова)</li></ul> <p><b><u>Подела одељења на групе</u></b> Одељење се дели на 2 групе приликом реализације вежби</p> <p><b><u>Место реализације наставе</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Кабинет за канцеларијско пословање</li></ul> <p><b><u>Препоруке за реализацију наставе</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Модул се реализује путем метода активно оријентисане наставе</li><li>Користити примере из праксе</li></ul> <p><b><u>Оцењивање</u></b> Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>праћење остварености исхода</li><li>усмено излагање</li><li>тестове знања</li><li>активност на часу</li><li>домаћи задатак</li><li>тест практичних вештина</li></ul>

Назив модула:  
Трајање модула:

Пословна кореспонденција у спољној трговини  
24 часа

ЦИЉ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"><li>Оспособљавање за састављање пословних писама и попуњавање докумената у спољној трговини</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Састави упит ино-купцу на основу датих елемената</li><li>Састави понуду ино-купцу на основу датих елемената</li><li>Састави чврсту понуду (PROFORMA QUOTATION) на основу датих елемената</li><li>Састави рачун (INVOICE) на основу датих елемената</li><li>Састави поруџбину (CONFIRM OF PURCHASE) на основу датих елемената</li><li>Објасни садржину, значај и намену контролника</li><li>Попуни контролник увозно-извозног посла на основу датих елемената</li><li>Наведе и објасни транспортна документа (отпремница, товарни лист, пакинг листа)</li><li>Састави обавештење инодобављачу о шпедитеру на основу датих елемената</li><li>Састави AVIZO – обавештење о испоруци робе на основу датих елемената</li><li>Састави овлашћење за рад шпедитеру на основу датих елемената</li><li>Састави налог за рад шпедитеру на основу датих елемената</li><li>Састави диспозицију за шпедитера</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Пословна писма и документа у вези са набавком и продајом у иностранству</li><li>Упит (<b>Requirement</b>)<ul style="list-style-type: none"><li>Понуда (Offer)</li><li>Чврста понуда (PROFORMA QUOTATION)</li><li>Чврста поруџбина (CONFIRM OF PURCHASE)</li><li>Рачун (INVOICE)</li><li>Контролник увозно-извозног посла</li></ul></li><li>Улога шпедитера у поступку царинења</li><li>Транспортна документа (отпремница, товарни лист, пакинг листа)</li><li>Обавештење инодобављачу о шпедитеру</li><li>AVIZO – обавештење о испоруци робе</li><li>Потписано и оверено овлашћење за рад одабраном шпедитеру</li><li>Налог за рад шпедитеру</li><li>Диспозиција</li></ul>	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><b>Облици наставе</b> Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Вежбе (24 часа)</li></ul> <p><b>Подела одељења на групе</b> Одељење се дели на 2 групе приликом реализације вежби</p> <p><b>Место реализације наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Кабинет за канцеларијско пословање са умреженим рачунарима и излазом за интернет</li></ul> <p><b>Препоруке за реализацију наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Модул се реализује кроз методе активно оријентисане наставе</li><li>Користи рачунар за планирање и евиденцију података</li><li>Примери и ситуације из праксе</li><li>Штампати сву документацију на енглеском језику</li></ul> <p><b>Препоручене методе:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>игра улога</li><li>пројекат</li><li>симулација</li></ul> <p>Решавањем ситуацијских задатака ученици планирају активности Користе чек листе за праћење спроведених активности. Користе интернет за пословну комуникацију са ино-партнерима, одговарајућу заштиту пословне преписке.</p> <p><b>Оцењивање</b> Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>праћење остварености исхода</li><li>усмено излагање</li><li>тестове знања</li><li>активност на часу</li><li>домаћи задатак</li><li>тест практичних вештина</li></ul>

Назив модула:  
Трајање модула:

**Комуникација и правила пословног бонтона у различитим врстама комуникације**  
**20 часова**

ЦИЉ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"> <li>Оспособљавање ученика за комуникацију у складу са правилима пословног бонтона</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>разликује врсте комуникације и њихове предности и недостатке</li> <li>разликује намену средстава комуникације (телефон, факс, компјутер) и користи их</li> <li>понаша се у складу са правилима пословног бон-тона и интерној и екстерној комуникацији</li> <li>разликује елементе разговора вођеног у личном контакту и преко телефона</li> <li>припреми се и успешно реализује телефонске разговоре у различитим ситуацијама („стари“ пословни партнери, нови пословни пратнери, решавање неспоразума, заказивање састанака)</li> <li>састави e-mail поруке различитих намена</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Комуникација – појам и врсте комуникације</li> <li>Средства комуникације – врсте и начин коришћења</li> <li>Правила пословног понашања (пословни бон-тон)</li> <li>Формална и неформална интерна комуникација</li> <li>Функционалне фразе и изрази који се употребљавају у екстерној комуникацији</li> <li>„Златна“ правила вођења телефонског разговора</li> <li>Функционалне фразе и изрази који се користе приликом телефонирања</li> <li>Симулација телефонског разговора</li> <li>Електронска комуникација – правила за писање e-mail порука</li> </ul>	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><b>Облици наставе</b> Модул се реализује кроз следеће облике наставе:)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вежбе (20 часова)</li> </ul> <p><b>Подела одељења на групе</b> Одељење се дели на 2 групе приликом реализације вежби</p> <p><b>Место реализације наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Кабинет за канцеларијско пословање са умреженим рачунарима и излазом за интернет, телефоном и телефаксом</li> </ul> <p><b>Препоруке за реализацију наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе</li> </ul> <p><b>Препоручене методе:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Игра улога</li> <li>Пројекат</li> <li>Студија случаја</li> </ul> <p><b>Оцењивање</b> Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>праћење остварености исхода</li> <li>усмено излагање</li> <li>тестове знања</li> <li>активност на часу</li> <li>домаћи задатак</li> <li>тест практичних вештина</li> </ul>

Назив модула: **Продајни разговор**  
Трајање модула: **10 часова**

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"> <li>Оспособљавање ученика за обављање продајног разговора</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>представи себе и своје предузеће и опише његову делатност</li> <li>планира и припрема продајни разговор</li> <li>разликује фазе продајног разговора</li> <li>разликује и примени општа правила понашања продавца</li> <li>разликује и примени најважније продајне вештине</li> <li>примени правила аргументације за купца</li> <li>одговори на приговоре купца</li> <li>прилагоди приступ купцу у зависности од типа потрошача</li> <li>разликује фразе и изразе које треба избегавати у продајном разговору</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Фазе продајног разговора (поздрав, представљање, успостављање односа, откривање потребе, демонстрација робе, аргументација, третман, одговори на приговоре купца, закључак продајног разговора, појачавање одлуке купца, опроштај од купца)</li> <li>Општа правила понашања продавца (не красти време – искористити га, бити тачан, веровати у производ, показати интерес за проблеме купца, добро слушати купца, купцу давати циљане информације, избегавати незгоде при демонстрацији производа, остати миран у свакој ситуацији итд.)</li> <li>Продајне вештине (језик продавца, шта треба избегавати, негативни и позитивни аргументи, правила аргументације за купца, правила и методе аргументације цене робе, правила и методе за третман и одговоре на приговоре купца, правила и технике комуникације код закључивања продајног разговора, општа правила понашања продавца, технике комуникације са различитим типовима потрошача)</li> <li>Типови потрошача и реаговање на различите типове потрошача</li> </ul>	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><b>Облици наставе</b> Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вежбе (10 часова)</li> </ul> <p><b>Подела одељења на групе</b> Одељење се дели на 2 групе приликом реализације вежби</p> <p><b>Место реализације наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Кабинет за канцеларијско пословање са умреженим рачунарима и излазом за интернет, телефоном и телефаксом</li> </ul> <p><b>Препоруке за реализацију наставе</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе</li> </ul> <p><b>Препоручене методе:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Игра улога</li> <li>Пројекат</li> <li>Студија случаја</li> </ul> <p>За овај модул препоручује се метода игре улога</p> <p><b>Оцењивање</b> Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>праћење остварености исхода</li> <li>усмено излагање</li> <li>тестове знања</li> <li>активност на часу</li> <li>домаћи задатак</li> </ul>

#### 5. КОРЕЛАЦИЈА СА ДРУГИМ ПРЕДМЕТИМА / МОДУЛИМА

- Српски језик и књижевност
- Рачунарство и информатика
- Обука у виртуелном предузећу
- Организација набавке и продаје
- Предузетништво
- Пословна економија – изборни
- Вештине комуникације – изборни