

Sekretarski/Tajnički poslovi I i II

Modul 1

SPO - Sekretarski/Tajnički poslovi I (30 časova)

- Sekretarski/Tajnički poslovi I

- **Uvod u tajničko poslovanje**

1. Pojam i važnost tajničkog poslovanja
2. Pojam tajnika/tajnice kao zanimanja
3. Područje rada i složenost zanimanja
4. Radno okruženje tajnika-ce
5. Karakteristike i osobine tajnika-ce
6. Vještine u organizaciji rada i obavljanju poslova

- **Komunikacija i poslovno komuniciranje**

1. Pojam i vrste komunikacije
2. Komunikacija u poslovnoj organizaciji
3. Pisana poslovna komunikacija
4. Komunikacija u promociji
5. Operativne komunikacije
6. Negativne komunikacije
7. Komunikacija u odnosima s javnošću

- **Osnovni pojmovi uredskog poslovanja**

1. Uredsko poslovanje
2. Uredsko poslovanje javne uprave
3. Pravni izvori, načela i temeljni pojmovi uredskog poslovanja u javnoj upravi
4. Važnost pečata, žigova i štambilja
5. Ovjeravanje službenih dokumenata
6. Vrste knjiga u uredskom poslovanju
7. Klasifikacija oznaka i protokolarni broj
8. Komuniciranje tijela i stranaka
9. Aktivnosti uredskog poslovanja
10. Obilježja uredskog poslovanja

- **Osnovni pojmovi računovodstvenog poslovanja**

1. Osnovni pojmovi računovodstva
2. Poslovne knjige
3. Novčano poslovanje

4. Poslovanje sa žiro računom
5. Poslovanje sa čekovima
6. Pojam i sadržaj narudžbenice
7. Organizacija službenog putovanja

- **Poslovni bonton**

1. Nastanak i značenje bontona
2. Komunikacija
3. Izgled
4. Odjeća
5. Primjereno i neprimjereno u odijevanju
6. Radno okruženje
7. Ponašanje i rad u uredu
8. Pravila ophođenja
9. Telefonska komunikacija
10. Ophođenje sa upoernim strankama
11. Planiranje društvenih okupljanja
12. Raspored i ponašanje za stolom
13. Ponašanje u javnosti
14. Ponašanje u specifičnim situacijama

- **Planiranje rada i upravljanje informacijama**

1. Značaj planiranja u organizaciji rada
2. Tehnička pomagala u upravljanju vremenom
3. Elektroničko uredsko poslovanje
4. Email komunikacija, poslovna korespondencija

Modul 2

SPO - Sekretarski/Tajnički poslovi II (30 časova)

- Sekretarski/Tajnički poslovi II

- **Poslovne komunikacije**

1. Osnove odnosa sa javnošću
2. Odnosi s javnošću kao komunikacija između organizacije i javnosti
3. Komunikacije prema smjeru
4. Važnost uspješne komunikacije
5. Uzroci neuspješne komunikacije
6. Kako poboljšati komunikaciju
7. Poslovna etika

- **Odnosi sa medijima**

1. Glasnogovornik
2. Odnosi sa javnim medijima
3. Konferencija za novinare
4. Priopćenje za javnost
5. Obavijest za javnost
6. Izava za javnost
7. Radijska ili TV emisija

- **Planiranje ljudskih potencijala i upravljanje njima**

1. Fundamentalni organizacijski potencijali
2. Pojam i značenje ljudskih resursa
3. Ulaganje u uslove rada i usavršavanja ljudskih resursa
4. Metode vrjednovanja rada i stimulacije zaposlenika
5. Sposobnost praktične primjene stečenih znanja i kreativnost kao pokretačka snaga

- **Odnosi s javnošću PR/ odnosi s medijima**

1. Protokoli i posjete BiH
2. Prijem u kantonima/općinama/gradovima
3. Posjete kantonu/općini/gradu

- **Sastanci**

1. Pojam sastanka
2. Svrha sastanka
3. Vrste sastanaka
4. Priprema poslovnih sastanaka
5. Tok poslovnog sastanka
6. Zapisnik
7. Unaprjeđivanje sastanka
8. Pripreme za sjednice gradske ili kantonalne skupštine i vođenje zapisnika

- **Osnovna pravila pripreme za TV intervju ili prezentaciju**

1. Intervju-pojam, vrste, ciljevi i oblici
2. Pravila vođenja uspješnog intervjua