



**TEHNIČKI OPIS  
TAJNIČKO  
POSLOVANJE  
U ŠKOLSKOJ GODINI  
2025./2026.**

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b>	<b>3</b>
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE	3
1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE	3
1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA	3
1.3. POVEZANI DOKUMENTI	7
<b>2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE</b>	<b>8</b>
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	8
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	9
<b>3. PRAVILA VREDNOVANJA</b>	<b>12</b>
3.1. OPĆE SMJERNICE	12
<b>4. PRAVILA BODOVANJA</b>	<b>13</b>
4.1. OPĆE SMJERNICE	13
4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA	13
4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM	15
4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM	15
4.5. VREDNOVANJE – PREGLED	15
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA	15
4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE	17
<b>5. MODEL ZADATKA</b>	<b>19</b>
5.1. OPĆE SMJERNICE	19
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA	19
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA	20
5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA	20
5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA	20
5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE	20
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA	20
<b>6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA</b>	<b>21</b>
6.1. RASPRAVNI FORUM	21
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE	21
<b>7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ</b>	<b>22</b>
<b>8. MATERIJALI I OPREMA</b>	<b>23</b>
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS	23
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR	23
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA	24
8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE	24
<b>9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA</b>	<b>28</b>
<b>10. ODRŽIVOST</b>	<b>29</b>

# 1. UVOD

## 1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Tajničko poslovanje

### 1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Tajničko poslovanje mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje kvalifikacija poslovni tajnik i upravni referent.

KLJUČNI POSLOVI	VJEŠTINE
<b>Planiranje, organiziranje i analiziranje vlastitog rada i rada ureda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Planirati, organizirati i analizirati izvršenje vlastitih aktivnosti i aktivnosti suradnika</li> <li>– Organizirati protok poslovnih informacija potrebnih za svakodnevno obavljanje poslova i pružati ih nadređenim osobama i suradnicima</li> <li>– Odrediti prioritete i redoslijed obavljanja radnih zadataka</li> </ul>
<b>Upravljanje uredskim inventarom prilikom pripremanja radnog mjesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Provjeriti ispravnost i spremnost uređaja</li> <li>– Pripremiti radno mjesto, poslovnu dokumentaciju, uredski materijal i alate za rad te ažurirati baze podataka</li> <li>– Fotokopirati, skenirati i ispisati dokumentaciju</li> </ul>
<b>Postupanje s dokumentacijom u pisarnici i/ili tajništvu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Koristiti uredsku tehnologiju, informacijsko-komunikacijsku tehnologiju i elektroničke baze podataka</li> <li>– Voditi uredske evidencije prema pravilima struke</li> <li>– Postupati s pismenima sukladno procedurama i propisima o uredskom poslovanju</li> <li>– Pripremiti, evidentirati i otpremiti pošiljke u pisanom i elektroničkom obliku</li> <li>– Dostaviti materijale i pošiljke unutar, a po potrebi i izvan organizacije</li> <li>– Primijeniti u radu pravila i propise uredskog poslovanja</li> </ul>
<b>Pripremanje i vođenje osnovne računovodstvene dokumentacije</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unositi podatke u poslovno-informacijski sustav</li> <li>– Uređivati i voditi osnovnu računovodstvenu evidenciju</li> <li>– Nadzirati i voditi troškove vlastite organizacijske jedinice</li> <li>– Voditi blagajničko poslovanje</li> </ul>
<b>Pripremanje i organiziranje sastanaka i ostalih poslovnih događanja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizirati sastanak i druge poslovne događaje uz koordinaciju s nadređenom osobom</li> <li>– Pripremiti potrebne materijale za sastanak i izraditi poziv</li> <li>– Pratiti tijek sastanka</li> <li>– Obavještavati suradnike, poslovne partnere i javnost o poslovnim događajima</li> </ul>

<b>Obavljanje kadrovskih poslova u nadležnosti poslovnog tajništva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Voditi i uređivati evidenciju o radnicima u digitalnom obliku</li> <li>– Organizirati službena putovanja i voditi evidencije o službenim putovanjima radnika organizacije</li> <li>– Sudjelovati u pripremi i provedbi selekcijskih postupaka prilikom zapošljavanja</li> <li>– Sastaviti ili popuniti ugovor o radu prema uputama nadređenih</li> <li>– Organizirati i evidentirati stručna usavršavanja radnika</li> </ul>
<b>Kreiranje poslovnih dopisa, službenih pismena, tiskanica i ostale dokumentacije</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Napisati i urediti poslovni ili službeni dopis u skladu s pravilima struke i zakonskim okvirima</li> <li>– Koristiti različite vrste poslovne komunikacije ovisno o poslovnim procesima organizacije</li> <li>– Izvršiti administrativno-tehničku obradu akata</li> <li>– Izraditi poziv na sastanak i zapisnik</li> <li>– Izraditi podnesak i pismo</li> <li>– Popuniti tiskanice i digitalne obrasce vezane uz kupoprodajni posao i blagajničko poslovanje (narudžbenica, račun, kupoprodajni ugovor, uplatnica, isplatnica, blagajničko izvješće, nalog za plaćanje)</li> <li>– Sastaviti tipizirane digitalne obrasce kupoprodajnog ugovora, narudžbenice, različitih potvrda i slično</li> <li>– Unositi podatke u evidencije prema uputama</li> </ul>
<b>Obavljanje daktilografskih poslova</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Koristiti pravilnu tehniku slijepog desetoprstnog tipkanja na tipkovnici prema pravilima struke</li> <li>– Koristiti računalo i informacijsko-komunikacijsku tehnologiju</li> <li>– Pisati po napatku, prepisati tekst i oblikovati ga na računalu</li> <li>– Pisati po diktatu i napraviti audio transkript</li> <li>– Koristiti programe i aplikacije za obradu i oblikovanje teksta, proračunskih tablica i programa za grafičko oblikovanje</li> </ul>
<b>Pripremanje kupoprodajne dokumentacije i dostavljanje na daljnju obradu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Izraditi i oblikovati poslovne dopise u fazi inicijative, zaključivanja i realizacije posla</li> <li>– Izraditi promotivne materijale primjenom digitalnih alata</li> <li>– Rješavati poteškoće koje se jave tijekom kupoprodaje prema uputama nadređene osobe</li> <li>– Sudjelovati u marketinškim aktivnostima organizacije prema uputama nadređene osobe</li> </ul>
<b>Komuniciranje sa suradnicima, strankama, poslovnim partnerima i institucijama u pisanom i usmenom obliku na hrvatskom i stranom jeziku</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Primati, evidentirati i prosljeđivati poruke i informacije u pisanom i usmenom obliku suradnicima, poslovnim partnerima i javnosti vodeći računa o pravilima poslovnog komuniciranja</li> <li>– Primjenjivati pravila i načela pružanja i primanja informacija</li> <li>– Primijeniti gramatička i pravopisna pravila u pisanom komuniciranju</li> <li>– Koristiti poslovnu korespondenciju i komunikaciju na hrvatskom i minimalno jednom stranom jeziku</li> <li>– Primijeniti etička načela prilikom poslovnog komuniciranja</li> <li>– Informirati radnike, poslovne partnere i stranke</li> <li>– Dočekivati, evidentirati i usmjeravati stranke</li> </ul>
<b>Sudjelovanje u istraživanju i analiziranju te izradi izvještaja za potrebe organizacije</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prikupljati, analizirati i prosljeđivati informacije</li> <li>– Pripremiti i prosljeđivati potrebne analize i analizirati podatke različitih evidencija</li> <li>– Primijeniti osnove statističke obrade podataka</li> <li>– Uvoditi suvremene metode i oblike rada u tajništvo</li> </ul>

<b>Osiguravanje kvalitete i efikasnosti poslovnih procesa kroz odgovoran pristup radu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Koristiti uredsku opremu na učinkovit način</li> <li>– Brinuti o osobnoj urednosti, urednosti radnog prostora i urednosti poslovne dokumentacije</li> <li>– Racionalizirati vrijeme, rad, materijal i ostale uredske resurse</li> <li>– Pratiti razvoj struke i brinuti o stručnom, radnom i osobnom razvoju sebe i ostalih radnika</li> </ul>
<b>Obavljanje posla poštujući zakonske propise, akte poduzeća i dobre poslovne običaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Primijeniti načela poslovnog bontona, radnog protokola, poslovne etike i morala kao i dobre poslovne običaje</li> <li>– Osigurati zaštitu osobnih podataka i čuvanja poslovnih tajni</li> <li>– Primjenjivati u radu zakonske propise i akte organizacije</li> </ul>
<b>Djelovanje u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti na radu i zaštiti okoliša</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Djelovati u skladu sa zakonskim propisima zaštite na radu i zaštite okoliša</li> <li>– Koristiti upute o radnom procesu i sigurnosti na radu</li> </ul>

Poslovni tajnik je vješt u poslovnom komuniciranju, organiziranju i provedbi poslovnih sastanaka te poznavanju pozitivnih zakona iz radnog prava. Prati i nadzire poslovne procese te prikuplja, ocjenjuje i prenosi poslovne i druge informacije. Također mora kvalitetno primjenjivati desetoprstno slijepo pisanje na tipkovnici i voditi uredske evidencije prema pravilima struke. Posebno su važne vještine komuniciranja i prezentiranja, timskog rada i organizacijske sposobnosti te poznavanje stranog jezika. Od poslovnog tajnika očekuje se izuzetna odgovornost i savjesnost. U manjim poduzećima poslovni tajnik je ključna osoba koja obavlja sve administrativne i tajničke poslove. Može raditi u privatnim poduzećima, stručnim službama društvenih poduzeća, raznim uredima, organima uprave te u svim javnim ustanovama. U radu koristi modernu uredsku tehnologiju, informacijsko-komunikacijsku tehnologiju i elektroničke baze podataka pri čemu mora pratiti trend razvoja novih tehnologija te se prilagođavati njihovoj primjeni u praksi, što uključuje stalno usavršavanje u struci. Poslovi i radni zadaci zahtijevaju primjereno opće i stručno obrazovanje, povećanu snalažljivost, inicijativu, točnost, ažurnost i odgovornost. Važna je sposobnost komuniciranja s ostalim suradnicima, strankama i poslovnim partnerima.

Upravni referent samostalno i odgovorno koristi pozitivne zakonske propise u uredskom poslovanju i dopisivanju te komuniciranju na materinskom i stranom jeziku, posjeduje organizacijske sposobnosti i vještine rada u timu. Samostalno i odgovorno obavlja radnje u upravnom postupku do donošenja rješenja, te donosi rješenja u jednostavnim upravnim stvarima u granicama dobivene ovlasti, vodi propisani očevidnik i izdaje izvode iz tih očevidnika, vodi postupke radi utvrđivanja činjenica o kojima se vode službeni očevidnici, izdaje odgovarajuća uvjerenja o tim činjenicama. Radi na pripremi, izdavanju i evidentiranju izdanih i primljenih spisa i dokumenata. Pruža pomoć nekoj stranci upućivanjem u ostvarivanje njihovih prava te pruža pravnu pomoć iz službenih evidencija. Može raditi na raznim poslovima u tijelima državne uprave, lokalnoj samoupravi, pravosuđu i različitim drugim ustanovama.

## Radno okruženje

Tajničko poslovanje karakterizira sjedeći rad u uredu, s odgovarajućim svjetlom, temperaturom i prozračnošću. Rad je organiziran prema pravilima ergonomije kako bi se maksimalno očuvalo zdravlje radnika. Potrebno je koristiti ergonomski stolac, kvalitetan monitor i tipkovnicu. Zbog dugotrajnog sjedenja može doći do problema s vidom, kralježnicom, bolovima u zglobovima šake i glavoboljama. Uredska tehnologija i namještaj u uredu moraju biti funkcionalno raspoređeni pri čemu poslovni tajnik i upravni referent vode brigu o opremljenosti, čistoći i urednosti radnog prostora te o tehničkoj ispravnosti opreme. Radnik osigurava pozitivnu i ugodnu radnu atmosferu. Ured mora biti čist, uredan, prozračan s odgovarajućom temperaturom i vlagom zraka. Namještaj mora biti funkcionalan uz pravilan raspored koji osigurava prohodnost i dostupnost. U radu se koristi suvremena uredska oprema i elektronički uređaji.

## Važnost praćenja trendova

Poslovanje organizacije, javnog ili državnog tijela, ustanove ili bilo koje institucije nezamislivo je bez kvalitetno organiziranog tajničkog poslovanja bilo da se radi o jednom uredu u manjoj poslovnoj organizaciji ili organizacijskoj jedinici veće poslovne organizacije ili ustanove. Tajničko poslovanje podrazumijeva sve administrativne, organizacijske i stručne poslove koji se obavljaju suvremenim metodama i tehnologijom u modernom uredu. Osim manipulacije dokumentacijom i upravljanja spisima, suvremeni ured uključuje i poslove marketinga, financija, korištenje IKT-a te upravljanja ljudskim potencijalima. Dakle, tajničko poslovanje podrazumijeva obavljanje raznovrsnih poslova u modernom uredu. U radu se koristi moderna uredska tehnologija, informacijsko-komunikacijska tehnologija i elektroničke baze podataka pri čemu se mora pratiti trend razvoja novih tehnologija te se prilagođavati njihovoj primjeni u praksi, što uključuje stalno usavršavanje u struci.

Prema tome, razvojem znanosti i tehnologije dolazi do čestih promjena u radu zbog čega se svaki poslovni tajnik odnosno upravni referent mora kontinuirano profesionalno razvijati kroz različite oblike usavršavanja, dodatnog obrazovanja, praćenjem promjena u radu te prilagođavanjem na nove radne okolnosti. Potrebno je neprekidno pratiti zakonske promjene i ostale propise važne za rad organizacije kao i dobre poslovne običaje te pratiti novosti, primjere dobre prakse, procese, tehnologije, postupke i poslovne sustave.

## 1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na specifikacije standarda WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju dobro biti upoznati s ovim dokumentom.

## 1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Uz Tehnički opis, potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- Dokument Novi model natjecanja učenika strukovnih škola,
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola,
- Mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

## 2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njome povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda su, stoga, vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo one vještine koje su uklopljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obimu kojega dozvoljavaju ograničenja natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 posto, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

## 2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %
<p><b>1. Vještina brzog i točnog desetoprstnog tipkanja</b></p> <p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rad u programu za obradu teksta</li> <li>– način i pravila korištenja internetskih stranica za vježbu prijepisa teksta</li> <li>– tehniku desetoprstnog slijepog tipkanja na tipkovnici</li> <li>– način izračuna ukupnog broja postignutih neto znakova i postotka točnosti u prijepisu</li> <li>– tehniku audio transkripta</li> <li>– načine oblikovanja dokumenata prema pravilima struke uz primjenu tonskog zapisa</li> <li>– pohranu i upravljanje datotekama u virtualnom oblaku</li> </ul> <p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– točno i brzo prepisati tekst na hrvatskom i/ili stranom jeziku u ukupnom trajanju 10 minuta koristeći pravilnu tehniku desetoprstnog slijepog tipkanja na tipkovnici</li> <li>– presliku zaslona računala pohraniti u program za obradu teksta</li> <li>– točno napisati tekst diktiran živom riječi ili transkriptom s tonskog zapisa</li> <li>– prilikom transkripta tonskog zapisa primijeniti odredbe oblikovanja teksta prema pravilima struke</li> </ul>	<p><b>25</b></p>
<p><b>2. Komunikacijske vještine i primjena uredskog bontona</b></p> <p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– standarde za održavanje radnog mjesta i uredske opreme</li> <li>– vrste i način upotrebe uredske opreme</li> <li>– važnost komunikacije i pravila ophođenja sa strankama, poslovnim partnerima i klijentima uz primjenu poslovnog bontona</li> <li>– moguće prepreke učinkovitoj komunikaciji i načine njihova prevladavanja</li> <li>– pravila poslovnog komuniciranja kod zapošljavanja</li> </ul> <p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– održavati urednost radnog mjesta</li> <li>– pravilno rukovati uredskom opremom u skladu sa standardima</li> <li>– učinkovito komunicirati sa strankama i poslovnim partnerima</li> <li>– rješavati neočekivane situacije</li> <li>– upravljati prioritetima u izvršenju poslova</li> <li>– uspostaviti dobre poslovne odnose i komunikaciju s poslovnim partnerima</li> <li>– primati/pružati točne i pravodobne informacije strankama, nadređenim osobama i poslovnim partnerima</li> <li>– upućivati i primati telefonske pozive i elektroničku poštu</li> <li>– održavati dobar osobni imidž odabirom poslovne odjeće i osobnom pojavom</li> <li>– uključiti se u razgovor na primjeren i profesionalan način</li> <li>– pokazati samopouzdanje u razgovoru</li> <li>– demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za posao</li> </ul>	<p><b>13</b></p>

<b>3. Računalne vještine</b>	<b>15</b>
<p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– princip rada u MS Office paketu 2019. ili novijoj stolnoj i/ili online verziji</li> <li>– rad u programima za obradu teksta (Word), izradu proračunskih tablica (Excel), organizaciju informacija i planiranje rada (Outlook) i izradu prezentacija (PowerPoint)</li> <li>– rad u alatima za grafički dizajn (Canva)</li> <li>– rad s Google i Outlook alatima</li> </ul>	
<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– koristiti programe za obradu i oblikovanje teksta, izradu proračunskih tablica, organizaciju informacija i planiranje rada te izradu prezentacija</li> <li>– koristiti MS Office paket 2019. ili noviju verziju</li> <li>– bilježiti poslovne događaje, čuvati materijale i dokumentaciju korištenjem IKT-a</li> <li>– koristiti računalo pri unosu, obradi i pohrani digitalnih sadržaja</li> <li>– pripremati i prikupljati podatke i dokumentaciju za daljnju obradu</li> <li>– urediti i oblikovati tekst prema uputama i na temelju toga izraditi prezentaciju</li> <li>– koristiti alate za grafički dizajn</li> </ul>	
<b>4. Obavljanje komercijalnih i administrativnih poslova</b>	<b>19</b>
<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– faze, postupke i dokumentaciju u svim fazama kupoprodajnog posla</li> <li>– pravila naručivanja robe i zaključivanja kupoprodajnog posla</li> <li>– bitne elemente poslovnih dopisa u inicijalnoj fazi kupoprodajnog posla</li> <li>– bitne elemente računa, otpremnice i narudžbenice, rokove i način izdavanja</li> <li>– svrhu uplatnica i isplatnica</li> <li>– pojam blagajne i blagajničkog izvješća</li> <li>– način popunjavanja naloga za plaćanje</li> <li>– svrhu i način popunjavanja putnog naloga</li> </ul>	
<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– izraditi i oblikovati poslovne dopise u fazi inicijative kupoprodajnog posla</li> <li>– popuniti tiskanice kojim se zaključuje ili realizira kupoprodajni posao</li> <li>– pravilno popuniti uplatnicu i isplatnicu u digitalnom i/ili papirnatom obliku</li> <li>– voditi blagajničko poslovanje u papirnatom i/ili digitalnom obliku</li> <li>– popuniti nalog za plaćanje</li> <li>– popuniti obrazac putnog naloga u papirnatom i/ili digitalnom obliku</li> <li>– napisati motivacijsko pismo i životopis prema objavljenom natječaju, u digitalnom i klasičnom formatu</li> </ul>	
<b>5. Organizacija i provedba sastanka</b>	<b>11</b>
<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– svrhu i vrste sastanka</li> <li>– postupak pripreme poslovnih sastanaka</li> <li>– sastaviti dnevni red i poziv za sastanak</li> <li>– načine praćenja tijeka sastanka</li> <li>– pravila izrade zapisnika sa sastanka</li> <li>– pravila kod izrade protokola i organizacije susreta</li> <li>– pravila organizacije poslovnih i drugih događanja</li> </ul>	
<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizirati sastanak uz koordinaciju s nadređenom osobom</li> <li>– pripremiti potrebne materijale za sastanak i izraditi poziv primjenom skupnog pisma</li> <li>– pratiti tijek sastanka i izraditi zapisnik sa sastanka</li> <li>– obavještavati suradnike, poslovne partnere i javnost o poslovnim događajima</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>– izraditi i primijeniti pravila protokola kod poslovnih događaja, dočekivanja stranaka i gostiju</li> <li>– organizirati poslovna i druga događanja</li> </ul>		
<b>6.</b>	<b>Uredsko poslovanje</b>	<b>17</b>
Pojedinaac treba poznavati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> <li>– glavne elemente te načine pisanja i oblikovanja podneska</li> <li>– razliku između upravnog i neupravnog postupka</li> <li>– pravila unosa i evidentiranja pismena u informacijski sustav uredskog poslovanja</li> <li>– pravila i propise uredskog poslovanja i upravnog postupka</li> <li>– redoslijed aktivnosti u postupanju s pismenima i poslovnom dokumentacijom u uredskom poslovanju i pisarnici</li> <li>– pravila vođenja uredskih evidencija</li> </ul>		
Pojedinaac treba biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> <li>– napisati podnesak, ispisati ga i potpisati</li> <li>– voditi uredske evidencije prema pravilima struke</li> <li>– postupati s pismenima sukladno procedurama i propisima o uredskom poslovanju</li> <li>– zaprimiti, pregledati, evidentirati i rasporediti pristiglu poštu</li> <li>– dostaviti u rad, obrađivati, ažurirati i arhivirati završene predmete i dokumentaciju</li> <li>– pripremiti, evidentirati i otpremiti pošiljke u pisanom i elektroničkom obliku</li> <li>– dostaviti materijale i pošiljke unutar, a po potrebi i izvan organizacije</li> <li>– primijeniti u radu pravila i propise uredskog poslovanja i upravnog postupka</li> </ul>		
<b>UKUPNO</b>		<b>100%</b>

## 3. PRAVILA VREDNOVANJA

### 3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina kao i cjelina 4 sadrže informacije i smjernice vezane uz vrednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama: shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

## 4. PRAVILA BODOVANJA

### 4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrednovanja i vrednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima, jer povezuju vrjednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u specifikaciji standarda.

Temeljem relativnog udjela naznačenog u specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

### 4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja su kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrednovanja. Bez obzira podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u specifikaciji standarda.

Kriterije vrednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrjednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja kojeg generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrjednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koja se treba vrednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrednovanje sadrži elemente koji se vrednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom.

Neki kriteriji se vrednuju putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrednovatelj (član prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrjednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u specifikaciji standarda.

Tablica za raspodjelu bodova bit će objavljena u informatičkom sustavu natjecanja osam tjedana prije natjecanja kada se budu revidirala pravila bodovanja. Obrazac za bodovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na odlomak u specifikaciji standarda.

### TABLICA KRITERIJA PO UDJELIMA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA		KRITERIJ								UKUPNA OCJENA PO CJELINI
		A	B	C	D	E	F	G	H	
		brzina i točnost tipkanja	korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija	pisanje po tonskom zapisu	usmena komunikacija	pisana komunikacija	izrada i oblikovanje dokumenta	popunjavanje tiskanica i obrazaca	izrada i oblikovanje akata	
1.	<b>Vještina brzog i točnog desetoprstnog tipkanja</b>	18	2	5						<b>25</b>
2.	<b>Komunikacijske vještine i primjena uredskog bontona</b>				9	4				<b>13</b>
3.	<b>Računalne vještine</b>		15							<b>15</b>
4.	<b>Obavljanje komercijalnih i administrativnih poslova</b>	1					9	9		<b>19</b>
5.	<b>Organizacija i provedba sastanka</b>		3				8			<b>11</b>
6.	<b>Uredsko poslovanje</b>		1				6		10	<b>17</b>
<b>UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU</b>		<b>19</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### **4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM**

Uz mjerenje, od vrednovatelja (članovi prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje standarda struke

### **4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM**

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalni broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

### **4.5. VREDNOVANJE – PREGLED**

Za obje metode vrednovanja, prosudbu i mjerenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3-5 vrednovatelja.

Dobra praksa vrednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

### **4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA**

U nastavku su definirani kriteriji vrednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjerenjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrednovanja mora biti 100.

**TABLICA KRITERIJA**

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
Vještina brzog i točnog desetoprstnog tipkanja	brzina i točnost tipkanja	0	18	25
	korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija	0	2	
	pisanje po tonskom zapisu	0	5	
Komunikacijske vještine i primjena uredskog bontona	usmena komunikacija	9	0	13
	pisana komunikacija	0	4	
Računalne vještine	korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija	1	14	15
Obavljanje komercijalnih i administrativnih poslova	brzina i točnost tipkanja	0	1	19
	izrada i oblikovanje dokumenta	0	9	
	popunjavanje tiskanica i obrazaca	0	9	
Organizacija i provedba sastanka	korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija	0	3	11
	izrada i oblikovanje dokumenta	0	8	
Uredsko poslovanje	korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija	0	1	17
	izrada i oblikovanje dokumenta	0	6	
	postupanje s pismenima	0	10	
<b>UKUPNO</b>		<b>10</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

## 4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrjednovanja. Svi bi članovi prosudbenog povjerenstva trebali vrjednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi prosudbenog povjerenstva vrednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

<b>Kriterij A</b>	<b>brzina i točnost tipkanja</b>	<b>19 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
– postignutu točnost i brzinu prijepisa teksta i/ili diktata na hrvatskom ili stranom jeziku u zadanom vremenu		<b>18</b>
– daktilografsku točnost prilikom oblikovanja poslovnog dopisa		<b>1</b>
<b>Kriterij B</b>	<b>korištenje opreme, računalnih programa i aplikacija</b>	<b>21 bod</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
– prilaganje pohranjenog dokumenta u zadanu mapu		<b>1</b>
– kreiranje i pohranjivanje dokumenata		<b>1</b>
– oblikovanje dokumenata korištenjem MS Office paketa		<b>15</b>
– oblikovanje skupnog pisma		<b>1</b>
– pripremu materijala i opreme za provođenje sastanka		<b>2</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati elemente metodom prosudbe:</i>		
– organiziranost radnog prostora i snalaženje u korištenju radne dokumentacije i obrazaca		<b>1</b>
<b>Kriterij C</b>	<b>pisanje po tonskom zapisu</b>	<b>5 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
– transkript teksta uz oblikovanje prema tonskom zapisu		<b>5</b>
<b>Kriterij D</b>	<b>usmena komunikacija</b>	<b>9 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati elemente metodom prosudbe:</i>		
– predstavljanje organizacije i pružanje informacija prilikom javljanja na telefon ili dolaskom stranke u ured		<b>3</b>
– uvjerljivost i samopouzdanje kod razgovora sa strankom ili nadređenom osobom		<b>2</b>
– izražavanje i interakcija u razgovoru sa sudionicima sastanka prema pravilima uredskog bontona		<b>3</b>
– snalaženje u nepoznatim situacijama i odgovaranje na pitanja		<b>1</b>
<b>Kriterij E</b>	<b>pisana komunikacija</b>	<b>4 boda</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
– slanje elektroničke pošte prema pravilima struke		<b>4</b>
<b>Kriterij F</b>	<b>izrada i oblikovanje dokumenta</b>	<b>23 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
– izradu poslovnog/poslovnih dopisa		<b>9</b>
– izradu poziva za sastanak		<b>4</b>
– izradu zapisnika sa sastanka		<b>4</b>
– izradu podneska		<b>6</b>

<b>Kriterij G</b>	<b>popunjavanje tiskanica i obrazaca</b>	<b>9 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
	– popunjavanje tiskanice iz kupoprodaje u digitalnom obliku	<b>4</b>
	– popunjavanje tiskanica iz blagajničkog poslovanja / službenog putovanja / zapošljavanja	<b>5</b>
<b>Kriterij H</b>	<b>postupanje s pismenima</b>	<b>10 bodova</b>
<i>Članovi prosudbenog povjerenstva će vrednovati sljedeće elemente metodom mjerenja:</i>		
	– primanje i pregledavanje akata	<b>1,5</b>
	– razvrstavanje akata u evidencije	<b>1</b>
	– administrativno-tehničku obradu akata	<b>5,5</b>
	– otpremanje akata	<b>2</b>

## 5. MODEL ZADATKA

### 5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove bilješke su dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrjednovanje vještine prema svakoj cjelini specifikacije standarda.

Svrha modela zadatka je omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih s pravilima bodovanja. Odnos između modela zadatka, pravila bodovanja i specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrjednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrjednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis će omogućiti prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrjednovanja koji se odnosi na specifikaciju standarda te je podložan potrebnim promjenama.

### 5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Moduli modela zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedinu disciplinu.

Model zadatka discipline Tajničko poslovanje sastoji se od sljedećih modula:

- modul 1: Prijepis teksta
- modul 2: Audiotranskript sudskog akta
- modul 3: Komercijalni poslovi
- modul 4: Zapošljavanje
- modul 5: Korištenje MS Office paketa u radu
- modul 6: Organizacija i provedba sastanka
- modul 7: Uredsko poslovanje

## **5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA**

### **5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA**

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu bi trebali biti zastupljeni i gospodarstvenici.

Radna skupina razvija model zadatka te dva dodatna modula, koji svaki čini 30% modela zadatka.

### **5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA**

Model zadatak razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka se analizira te članovi prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unaprjeđenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili dorađenu verziju modela zadatka.

Predviđa se objavljivanje Modela zadatka u listopadu svake godine.

## **5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE**

Prosudbeno povjerenstvo za svaku disciplinu odabire konačni zadatak za natjecanje. Odabir se vrši 14 dana prije natjecanja na način da se odabire jedan od modula koji svaki čini 30% zadatka, a koji je razvila radna skupina.

## **5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA**

Model zadatka i pravila bodovanja se puštaju u opticaj putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

## 6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

### 6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije Državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

### 6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stranice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja,
- tehničke opise,
- pravila bodovanja,
- model zadatka,
- infrastrukturne popise,
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost,
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

## 7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

U provedbi natjecanja organizator natjecanja/domaćin mora osigurati uvjete sukladno Pravilniku o sigurnosti i zaštiti zdravlja pri radu s računalom uz strogo pridržavanje ergonomije radnog mjesta.

Potrebno je osigurati zaštitu od eventualnih mehaničkih opasnosti (klamerica, bušilica za papir).

Registratori i ostali predmeti moraju biti uredno složeni na policama u vitrini ili na stolu. Potrebno je pažljivo odlagati i sortirati dokumentaciju kako bi se izbjegle eventualne štete, a uredski namještaj mora biti potpuno ispravan, neoštećen i dobro učvršćen.

Pri kretanju radnim površinama prisutna je opasnost od posrtanja i padova, stoga radne površine kojima se kreću sudionici natjecanja moraju biti čvrste, ravne i glatke, a kako se radi o uredskom prostoru, potrebno je dodatno vizualno urediti podne obloge.

Prolazi kojima se kreću sudionici natjecanja moraju biti određene širine kako bi se omogućilo sigurno i nesmetano kretanje.

Moguće su nezgode uslijed slučajnog dodira oštećenih dijelova pod naponom (priključnice, utikači, sklopke). Opasnost od udara sprečava se tehničkim mjerama zaštite.

Električne instalacije mogu biti jedan od izvora požara pa trebaju biti propisno postavljene.

Potrebno je organizirati radno vrijeme i korištenje odmora.

Na mjestima rada potrebno je postaviti odgovarajuće znakove sigurnosti i znakove opće obavijesti koji upozoravaju na opasnost, pokazati mjesta gdje se nalaze sredstva prve pomoći i gašenje požara, kao i plan evakuacije.

Potrebno je postupati sukladno Pravilniku o postupanju s ambalažnim otpadom i osigurati spremnik otpadne ambalaže s mogućnošću razvrstavanja otpada.

Potrebno je postupati sukladno eventualno utvrđenim epidemiološkim mjerama.

## 8. MATERIJALI I OPREMA

### 8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za izradu tehničkog opisa discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brandove i modele predmeta s popisa. Stvari koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o bilo kakvom povećanju prostora i/ili opreme.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti – navedeni su nešto niže.

### 8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za tajničko poslovanje (koristiti poslovni stil ili poslovni ležerni stil odijevanja).

Muškarci: tamno odijelo/poslovne hlače i košulja dugih rukava, preporučeno kravata (nije nužno) remen, tamne čarape, tamne cipele, identifikacijska pločica s imenom natjecatelja. Kratki i čisti nokti, kratka ili svezana kosa, uredno obrijan, čisti i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi se ne smiju isticati.

Žene: tamno odijelo s hlačama ili suknjom/poslovne hlače ili suknja, košulja dugih rukava, preporučeno marama ili šal (nije nužno), tamne cipele s umjerenom petom, identifikacijska pločica s imenom natjecateljice. Čisti i uredni nokti, uredna kosa, diskretna šminka, male naušnice i minimum nakita, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi se ne smiju isticati.

Po želji, natjecatelj može donijeti vlastitu tipkovnicu i koristiti je u natjecanju. U slučaju eventualnih kvarova, natjecatelj snosi odgovornost za rezultate vlastitog rada.

Sve ostalo potrebno za rad osigurava organizator.

### 8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline. Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje, npr. mobitel, slušalice, tablet, laptop, USB i slično.

### 8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

Izgled i raspored radnog mjesta za natjecanje		Ukupna površina
radni prostor (ured) za natjecatelje		90 m <sup>2</sup>
10 kom.	- prostor za 1 natjecatelja: 3 m <sup>2</sup> x 3 m <sup>2</sup> = 9 m <sup>2</sup> - ukupno za 10 natjecatelja: 9 m <sup>2</sup> x 10 = 90 m <sup>2</sup>	
dvorana za sastanke za natjecatelje		16 m <sup>2</sup>
1 kom.	- prostor za 1 natjecatelja i povjerenstvo: 3 m <sup>2</sup> x 5,5 m <sup>2</sup> ≈ 16 m <sup>2</sup>	
prostor za prosudbeno povjerenstvo		15 m <sup>2</sup>
1 kom.	- 3,5 m <sup>2</sup> x 4,5 m <sup>2</sup> = ≈ 15,5 m <sup>2</sup>	
prostor za odmor natjecatelja		15 m <sup>2</sup>
1 kom.	- 3,5 m <sup>2</sup> x 4,5 m <sup>2</sup> = ≈ 15,5 m <sup>2</sup>	
prostor za demonstraciju vještine (isprobaj vještinu)		7 m <sup>2</sup>
1 kom.	- 3,5 m <sup>2</sup> x 2 m <sup>2</sup> = ≈ 7 m <sup>2</sup>	
<b>Ukupna površina prostora za natjecanje</b>		<b>143 m<sup>2</sup></b>

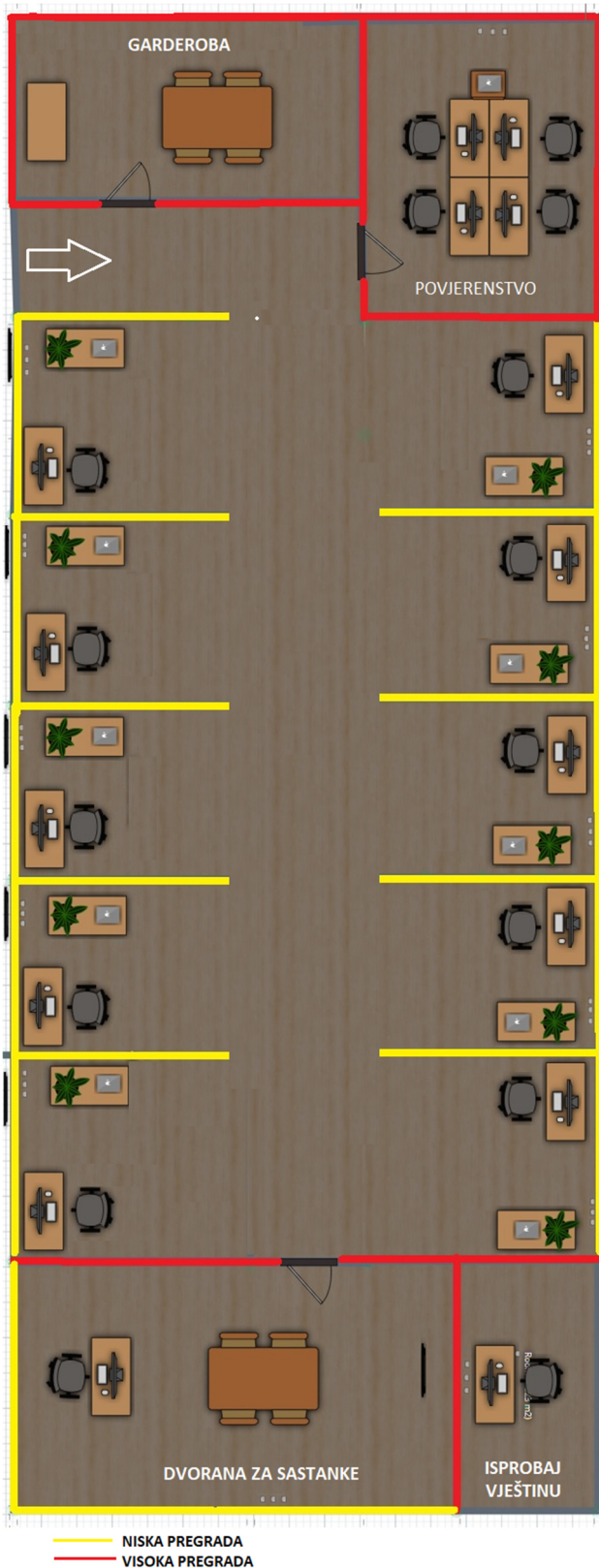
Traženi prostor za natjecanje mora biti ograđen niskim pregradama. Dvorana za sastanke i prostor za isprobavanje vještine moraju s dvije strane biti ograđeni s visokim pregradama (prema radnom prostoru natjecatelja), a s druge dvije otvoreni - skica prostora nalazi se u nastavku). Potrebno je predvidjeti i prostor za prolaz posjetitelja oko cjelokupnog radnog prostora.

Opći postav i specifikacije		
60 kom.	električna utičnica	- 6 kom. po uredu = 60 kom i 4 kom. dvorana za sastanke - 5 kom. za prostor povjerenstva - 3 kom. za demonstraciju vještine
13 kom.	žični Internet priključak	stabilni žični internet priključak za svaki ured, dvoranu za sastanke, prostor povjerenstva i prostor za isprobavanje vještine
12 kom.	ekran za projekciju	u dvorani za sastanke i u prostoru za isprobavanje vještine instaliran ekran za projekciju (spojenim na računalo) ili platno i LCD projektor
10 kom.	stolno računalo	u svakom uredu natjecatelja, dvorani za sastanke i u prostoriji za isprobavanje vještine s instaliranim MS Office 2019. ili novijom verzijom i s pristupom žičnom internetu

5 kom.	prijenosno računalo	za članove prosudbenog povjerenstva s instaliranim MS Office 2019. ili novijom verzijom i s pristupom žičnom internetu
14 kom.	uredski stol	u svakom uredu natjecatelja, dvorani za sastanke i u prostoriji za isprobavanje vještine
5 kom.	radni stol	za članove prosudbenog povjerenstva
12 kom.	ergonomska stolica	u svakom uredu natjecatelja, u dvorani za sastanke i prostoriji za isprobavanje vještine osigurati ergonomsku uredsku stolicu s mogućnošću prilagodbe visine i naslona
1 kom.	stolac podesive visine za polustojeći rad	u prostoriji za isprobavanje vještine
18 kom.	konferencijska stolica	- 5 kom. u prostoriji za članove prosudbenog povjerenstva - 13 kom. u dvorani za sastanke
2 kom.	pisač u boji sa skenerom i WiFi spajanjem	u disciplini natjecatelja i u prostoriji prosudbenog povjerenstva osigurati pisače sa skenerom za ispis u boji s WiFi spajanjem
16 kom.	slušalice s mikrofonom	- 10 kom. za natjecatelje, - 1 kom. za demonstraciju vještine i - 5 kom. za članove prosudbenog povjerenstva
1 kom.	razglas (zvučnik + 3 mikrofona)	- za potrebe održavanja poslovnog sastanka
10 kom.	stolno rasvjetno tijelo	- u svakom uredu natjecatelja 1 kom.
10 kom.	regal s policom	- u uredima natjecatelja za odlaganje registratora i uredske dokumentacije
30 kom.	registrator	- u svakom uredu natjecatelja po 3 kom.
2 paketa	PVC košuljica	- u svakom uredu natjecatelja po 20 kom.
3 paketa	fotokopirni papir	- osigurati tri paketa po 500 kom. fotokopirnog papira, natjecateljima dati na raspolaganje okvirno 30 kom.
10 kom.	USB stick	- osigurati jedan USB stick za svakog natjecatelja
27 kom.	kemijska olovka	- u svakom uredu natjecatelja po 2 kom. = 20 kom. - članovima povjerenstva = 5 kom. - isprobaj vještine = 2 kom.
10 kom.	pečat okruglog oblika	- u svakom uredu natjecatelja 1 kom.
10 blok.	uplatnice	- u svakom uredu natjecatelja osigurati 1 blok uplatnica
10 blok.	ispllatnice	- u svakom uredu natjecatelja osigurati 1 blok ispllatnica
30 kom.	HUB 3 obrazac	- u svakom uredu natjecatelja po 3 kom.

12 kom.	spajalica i klamera	s pripadajućom opremom
10 kom.	ukrasna biljka	- u svakom uredu natjecatelja 1 kom.
10 kom.	registracija na online platformu	- trošak registracije natjecatelja na online platformu za prijepis teksta

## SLIKA PLANIRANE POSTAVE PROSTORIJE



### Radno mjesto natjecatelja (× 10 kom):

- uredski stol
- ergonomska stolica
- stolno računalo sa žičnim pristupom internetu
- ekran na pregradi za projekciju rada natjecatelja
- 6 električnih utičnica
- pisač sa skenerom bežično spojen na računalo natjecatelja
- regal za pisač i registratore
- uredski materijal i tehnička pomagala

### Radno mjesto povjerenstva:

- 5 radnih stolova
- 5 konferencijskih stolica
- 5 prijenosnih računala sa žičnim pristupom Internetu
- 1 pisač spojen na prijenosna računala
- 5 električnih utičnica

### Zona isprobaj vještinu uključuje:

- uredski stol
- stolac podesive visine za polustojeći rad
- stolno računalo s pristupom internetu
- pisač
- ekran na zidu za projiciranje spojen s računalom
- 3 električne utičnice

### Dvorana za sastanke:

- 3 uredska stola
- 13 konferencijskih stolica
- povišeni radni stol (pult za stranke)
- stolac podesive visine za polustojeći rad
- 1 stolno računalo s pristupom Internetu
- ekran na zidu za projiciranje spojen s računalom
- razglas
- 4 električne utičnice

## 9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

Kako bi disciplina Tajničko poslovanje bila primijećena prilikom održavanja natjecanja potrebno je provesti određene promidžbene aktivnosti i osigurati vidljivost natjecanja. U tu svrhu osigurati će se:

- kutak „isprobaj vještinu“ - posjetitelji se mogu okušati u vještini brzog i točnog tipkanja
- ekrani za prikaz rada natjecatelja - svaki natjecatelj na svojem radnom mjestu ima ekran na kojem se prikazuje trenutni rad natjecatelja
- infografika o natjecanju i opis modela zadatka - opis modela zadataka dostupan je natjecateljima prije samog natjecanja, a posjetitelji se putem infografike upoznaju sa zadacima natjecanja
- profili natjecatelja - imena i fotografije natjecatelja također mogu biti projicirane na projekcijskom platnu, odnosno ekranu za projiciranje tokom izrade pojedinih zadataka
- mogućnost prezentacije na sajmovima karijera
- obavještanje sredstvima javnog priopćavanja prije i nakon natjecanja
- organiziranje natjecanja u većem prostoru, primjerice sportskoj dvorani, holu škole, na otvorenomu itd.
- organiziranje diseminacije natjecanja sa natjecateljima na školskoj, lokalnoj i državnoj razini.

Na taj način osigurala bi se popularizacija rada poslovnih tajnika i upravnih referenata u uredu, povećao ugled administrativnih zanimanja, animirala šira publika te bi se privukli potencijalni sponzori i donatori iz privatnog i javnog sektora.

## 10. ODRŽIVOST

Dugoročna prepoznatljivost natjecanja u ovoj disciplini osigurat će se kontinuiranim najavama natjecanja i izvještavanjima s ovog natjecanja. Informacije će posebno biti usmjerene na škole koje školuju učenike za zanimanja poslovni tajnik i upravni referent. Naglašavat će se jednake mogućnosti natjecanja oba dva navedena zanimanja u jednoj disciplini. U tu svrhu detaljno će se obraditi ocjenjivački listići koji će biti dostupni učenicima i mentorima u dokumentu Model zadatka kako bi se mogli što kvalitetnije pripremiti za natjecanje i učenici u smjeru poslovni tajnik kao i učenici u smjeru upravni referent. Naglašavat će se jednake mogućnosti pripreme i natjecanja u ovoj disciplini za oba zanimanja.

Kako bi se osigurala ekološka dimenzija natjecanja, potrebno je postupati sukladno Pravilniku o postupanju s ambalažnim otpadom i osigurati spremnik otpadne ambalaže s mogućnošću razvrstavanja otpada. Također je potrebno osigurati natjecanje sa što manje ispisa dokumenata te što više korištenje digitalnih materijala u natjecanju, a u elektronskoj pošti upozoriti na očuvanje okoliša smanjenjem ispisa dokumenata (ako to nije nužno).

Natjecanje može imati humanitarni i socijalni karakter pomoću organizacije humanitarnog rada na prijepisu ili oblikovanju teksta.

Natjecanje se mora održati u skladu s eventualno propisanim epidemiološkim mjerama.



# world skills Croatia



Agencija za  
strukovno obrazovanje  
i obrazovanje odraslih



ESF+  
Učinkoviti ljudski  
potencijali



Sufinancira  
Europska unija



PODRŠKA IZVRSNOSTI,  
INOVATIVNOSTI I VIDLJIVOSTI  
STRUKOVNOG OBRAZOVANJA  
I OSPOSOBLJAVANJA