

# KONTAKT INFORMACIJE

**SREDNJA ŠKOLA IVANEC** – nositelj projekta  
Ravnateljica: mr.sc. Lidija Kozina dipl.oec  
Eugena Kumičića 7, 42 240 Ivanec  
Telefon: 042 782 344  
E-mail: info@ss-ivanec.hr  
Web: www.ss-ivanec.hr

**SREDNJA ŠKOLA NOVI MAROF** –  
partner na projektu  
Ravnateljica: Jasmina Behin, dipl.oec.  
Zagorska 23, 42 220, Novi Marof  
Telefon: 042 205 110  
E-mail: ured@ss-novimarof.skole.hr  
Web: ss-novimarof.skole.hr

**INFOPROCES d.o.o.** –  
partner na projektu  
Direktorica: Božica Bukovski Supanc  
Horvaćanska 53, 10 000 Zagreb  
Telefon: 01 455 0213  
E-mail: infoproces@infoproces.hr  
Web: www.infoproces.hr

**Posredničko tijelo razine 1**  
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta  
Ulica Donje Svetice 38, 10000 Zagreb  
E-mail: esf@mzos.hr  
Web: public.mzos.hr

**Posredničko tijelo razine 2**  
Agencija za odgoj i strukovno  
obrazovanje i obrazovanje odraslih,  
Organizacijska jedinica za upravljanje  
strukturnim instrumentima  
Radnička cesta 37b, 10000 Zagreb  
E-mail: defco@asoo.hr  
Web: www.asoo.hr/defco

**Za više informacija o EU fondovima u RH:**

[www.mrrfeu.hr](http://www.mrrfeu.hr)  
[www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)

# POSTANITE REFERENT/ICA POSLOVNE PODRŠKE



*Inovativno obrazovanje  
za  
inovativno poslovanje*

Brošura je izrađen u sklopu projekta  
„Inovativno obrazovanje za inovativno poslovanje“ kojeg je  
sufinancirala Europska unija.



**PROJEKT HR.3.1.19-0080**  
**„INOVATIVNO OBRAZOVANJE ZA INOVATIVNO POSLOVANJE“**

Projekt se povodi u sklopu Operativnog programa „Razvoj ljudskih potencijala 2007.-2013.“ poziv na dostavu projektnih prijedloga HR.3.1.19 Jačanje kapaciteta ustanova za obrazovanje odraslih – faza II. Sufinanciran bespovratnim sredstvima ESF i Državnog proračuna RH u iznosu od 1.283.870,22 kuna. Ukupna vrijednost projekta: 1.361.244,09 kuna.

## CILJ PROJEKTA:

Povećanje relevantnosti programa i podizanje kvalitete obrazovanja odraslih uvođenjem inovativnih sadržaja i razvojem novih kurikuluma u skladu s potrebama suvremenog poslovanja poslodavaca kako bi polaznici kao Specijalisti poslovne podrške stekli stručne kompetencije i osigurali konkurentnost na tržištu rada. Novo razvijeni programi osposobljavanja za Specijalista poslovne podrške omogućiti će polaznicima stjecanje širokog spektra primjenjivih znanja u upravljanju u pojedinim poslovnim funkcijama.

**Naziv programa osposobljavanja:**  
Referent/ica poslovne podrške

**Obrazovni sektor:**  
Ekonomija, trgovina i poslovna administracija

**Razina složenosti poslova:**  
2

**Trajanje programa:**  
195 sati kombiniranog učenja

## ZAŠTO UPISATI PROGRAM OSPOSOBLJAVANJA REFERENT/ICA POSLOVNE PODRŠKE?

Kako biste stekli sljedeće kompetencije:

- Koristiti informacijski sustav za poslovnu podršku
  - Izvesti jednostavne poslove u nabavi, prodaji, skladištu, marketingu, administraciji i financijama kroz informacijski sustav za poslovnu podršku
  - Generirati poslovnu dokumentaciju kroz informacijski sustav za poslovnu podršku sukladno internim zakonskim propisima
  - Primijeniti pravne i računovodstvene propise koji se odnose na pojedine vrste poslovnih dokumenata i ostale segmente poslovanja
  - Primijeniti propise koji reguliraju zaštitu na radu i zaštitu okoliša
  - Primijeniti standarde i pravila poslovnog komuniciranja
  -
- Po uspješnom završetku programa polaznicima će se izdati **Uvjerenje o osposobljavanju za Referenta/icu poslovne podrške** koje se upisuje u e-radnu knjižicu.

## KOME JE NAMJENJEN PROGRAM OSPOSOBLJAVANJA REFERENT/ICA POSLOVNE PODRŠKE?

- osobama starijim od 18 godina sa završenom četverogodišnjom srednjom školom (HKO razina 4.2.)
- osobama sa poznanjem osnovnog rada na računalu
- osobama koje se žele osposobiti za poslove pružanja poslovne podrške uz korištenje informatičke tehnologije (poslovnih sustava) za upravljanje poslovnim procesima prodaje, skladišta, nabave, marketinga, financija i administracije.

## NA KOJI NAČIN ĆE SE PROVODITI PROGRAM OSPOSOBLJAVANJA?

- Teoretski dio osposobljavanja putem sustava za e-učenje (ICT portal baziran na Moodle sustavu za e-učenje)
- Praktični dio u školi kroz rad u ERP sustavu

# SADRŽAJ PROGRAMA OSPOSOBLJAVANJA

## NASTAVNI PLAN I PROGRAM

Rb.	Nastavna cjelina	Broj sati		Ukupno
		T	VJ	
1.	Primjena propisa i standarda u poslovanju	16		16
2.	Planiranje, organizacija i analiza rada	10		10
3.	Primjena informacijskih sustava u poslovanju	12		12
4.	Istraživanje tržišta	17	2	19
5.	Komunikacija u poslovnom okruženju	9	13	22
6.	Zaštita na radu i zaštita okoliša	7		7
7.	Osnove finančija i administracije	18		18
8.	Osnove nabave i skladišta	18		18
9.	Osnove prodaje i marketinga	18		18
10.	Upravljanje poslovnim procesima u poslovnom ERP sustavu	55		55
<b>UKUPNO</b>		<b>125</b>	<b>70</b>	<b>195</b>

VI – vježbe

T – teorijska nastava

### 1. PRIMJENA PROISA I STANDARDA U POSLOVANJU

Pojam i definicija poduzeća  
Pravni i računovodstveni propisi u radu trgovačkih društva  
Poslovni rizici  
Upravljanje poslovnim procesima  
Politika kvalitete

### 2. PLANIRANJE, ORGANIZACIJA I ANALIZA RADA

Plan poslovanja  
Provodenje planova  
Izvještavanje  
Analiza poslovnih partnera  
Unapređivanje odnosa s poslovnim partnerima

### 3. PRIMJENA INFORMACIJSKIH SUSTAVA U POSLOVANJU

Informacijski sustavi  
Poslovni informacijski sustavi  
Funkcijski pregled ERP-a  
Korištenje uredskih alata u poslovanju  
E-trgovina

### 4. ISTRAŽIVANJE TRŽIŠTA

Pojam i definicija istraživanja tržišta  
Definiranje ciljeva i objekta istraživanja  
Razvoj istraživačkog pristupa  
Metode istraživanja

### 5. KOMUNIKACIJA U POSLOVNOM OKRUŽENJU

Komunikacija i poslovno komuniciranje  
Osnovne kulturno-razlike  
Rješavanje reklamacija i prigovora

### 6. ZAŠTITA NA RADU I ZAŠTITA OKOLIŠA

Zaštita na radu  
Procjena opasnosti  
Zaštita okoliša  
Zaštita zdravlja i okoliša kod uredskog poslovanja

### 7. OSNOVE FINANCIJA I ADMINISTRACIJE

Analitičke evidencije kupaca i dobavljača  
Poslovne knjige u poduzeću  
Vođenje blagajne  
Putni nalozi u poduzeću  
Vođenje urudžbenog zapisnika  
Platni promet  
E-poslovanje

### 8. OSNOVE NABAVE I SKLADIŠTA

Proces nabave  
Dokumentacija u procesu nabave  
Uvjeti nabave roba i usluga  
Osnove skladišnog poslovanja  
Skladišna dokumentacija i procesi  
Inventura

### 9. OSNOVE PRODAJE I MARKETINGA

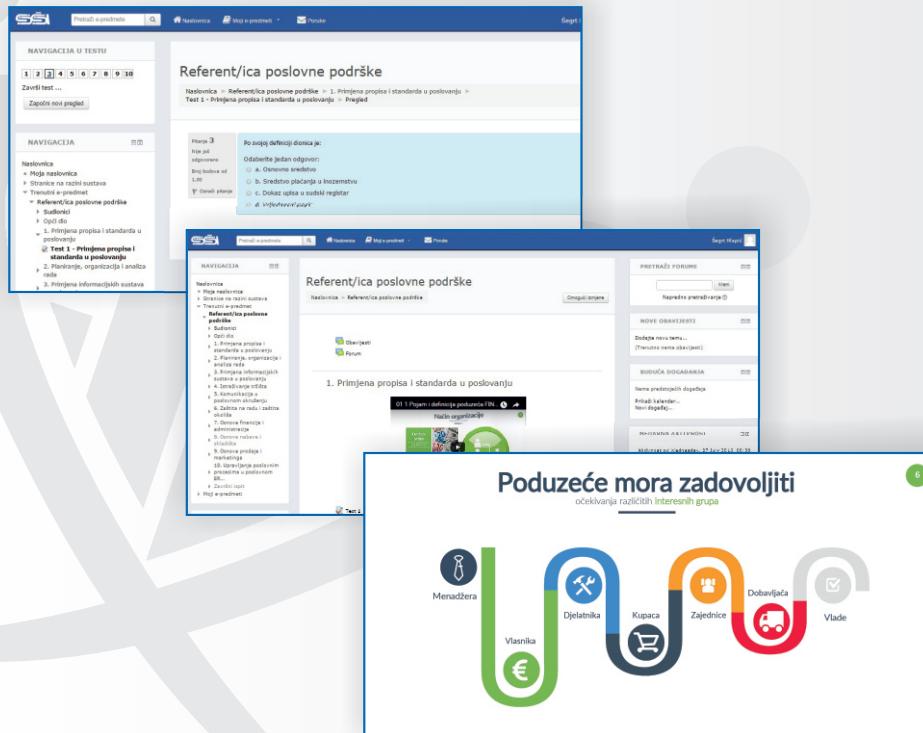
Proces prodaje  
Dokumentacija u procesu prodaje  
Uvjeti prodaje roba i usluga  
Marketing u poduzeću  
Promotivne aktivnosti

### 10. UPRAVLJANJE POSLOVNIM PROCESIMA U POSLOVNOM ERP SUSTAVU

Blagajnički dnevnik  
Putni nalog  
Plaćanja prema dobavljačima  
Platni promet  
Urudžbeni zapisnik  
Matični podaci  
Upravljanje procesom nabave  
Analiza procesa nabave  
Organizacija skladišnog poslovanja  
Upravljanje zalihami  
Organizacija otpreme robe  
Upravljanje procesom prodaje  
Analiza procesa prodaje  
Promotivne aktivnosti  
Komunikacija s kupcima  
Marketinško istraživanje

## E-UČENJE

- Teoretska znanja za zanimanje Referent poslovne podrške steknite putem ICT portala.
- Učite iz udobnosti Vašeg doma kad vama to najviše dogovara i tempom koji Vama odgovara uz pomoć multimedijskih sadržaja.
- U slučaju da Vam je potrebna pomoć ili vam je potrebno dodatno pojašnjenje kontaktirajte naše mentore sa višegodišnjim iskustvom koji vam stoje na raspolaganju za individualne konzultacije te odgovaraju na vaša pitanja postavljena putem foruma ili e-maila.
- Diskutirajte o pojedinim temama sa ostalim kolegama na forumu.
- Provjerite razinu stečenih znanja nakon svake cjeline pomoću online testa.



## PRAKTIČNI RADA U ERP SUSTAVU - OPEN ERP

Moderno poslovanje bez ICT-a teško je zamisliti u današnje vrijeme. Sve veći broj malih i srednjih poduzetnika pritisnuti promjenama u načinu poslovanja uvodi u svoje poslovanje informatizirane poslovne sustave (ERP) za dokumentiranje poslovnih procesa te komunikaciju sa poslovnim partnerima koji na taj način postaju automatizirani.

Iako Open ERP predstavlja samo jedan od mnogih dostupnih ERP sustava na tržištu, stjecanjem vještine rada u njemu polaznici će razumjeti logiku rada bilo kojeg drugog ERP sustava te se vrlo lako služiti njima. Vrijeme uvođenja u rad bit će zнатно skraćeno u odnosu na osobe bez poznavanja logike rada ERP sustava.

Kroz ovaj program osposobljavanja steknite kompetencije korištenja takvih sustava i postanite konkurentni na tržištu rada.

