

КРИТЕРИЈУМИ ОЦЕЊИВАЊА ПРЕМА ИСХОДИМА

Предмет: Пословна кореспонденција и комуникација

Образовни профили: Економски техничар и Комерцијалиста

Разред: Први

1. Организација канцеларије и техника куцања

Оцена	Ученик је у стању да:
Недовољан (1)	Не објашњава појам кореспонденције и не разликује њене основне врсте и учеснике. Не препознаје намену основне канцеларијске опреме и прибора. Ни уз поступно усмеравање не примењује основни положај руку при куцању и не уноси и обликује кратак текст према једноставном задатку.
Довољан (2)	Наведе појам и основне врсте кореспонденције и препозна учеснике у пословној кореспонденцији. Наведе основне услове рада у канцеларији и намену опреме, прибора и материјала. Уз помоћ примени основни положај тела и руку, пронађе слова ћириличног и латиничног писма на тастатури, унесе

	кратак текст и обави једноставно обликовање.
--	--

Добар (3)	Објасни појам и врсте кореспонденције, улоге учесника и основне услове рада у савременој канцеларији. У познатом задатку правилно користи опрему, прибор и материјал. Примени основна правила слепог куцања при уносу слова, бројева и интерпункцијских знакова, уз повремено гледање у тастатуру. Користи програм за обраду текста, уочи и исправи већину грешака и обликује текст у задатој форми, уз повремено усмеравање.
Врло добар (4)	Самостално објасни и процени услове рада у канцеларији и изабере опрему, прибор и материјал према намени. Правилно примени технику слепог куцања на алфанумеричком и нумеричком делу тастатуре, користећи ћирилично и латинично писмо и интерпункцијске знакове. Контролише тачност унетог текста, исправи грешке и самостално га обликује у блок и зупчастој форми и према различитим стиливима. Објасни примењени поступак.
Одличан (5)	Самостално повеже организацију канцеларијског рада са правилном употребом опреме и ефикасном израдом текста. Образложи избор средстава и предложи побољшање услова рада на конкретном примеру. Доследно примени технику слепог куцања у новом задатку са различитим знаковима и писмима. Самостално провери, исправи и преобликује текст у

	тражену форму и стил, уз очување садржаја и тачности.
--	---

Показатељи за практичну проверу:

- Опрема, прибор и материјал изабрани су и коришћени у складу са наменом и задатком.
- Положај тела и руку и распоред прстију одговарају правилима куцања.
- Ученик примењује технику слепог куцања на алфанумеричком и нумеричком делу тастатуре.
- Правилно су унети слова ћириличног и латиничног писма, бројеви и интерпункцијски знакови.
- Унети текст одговара предлошку; ученик контролише тачност и исправља уочене грешке.
- Текст је обликован у задатој блок или зупчастој форми и одговарајућем стилу у програму за обраду текста.

2. Пословна кореспонденција

Оцена	Ученик је у стању да:
Недовољан (1)	Не препознаје основне елементе пословног писма и не разликује сврху основних врста пословних писама. Ни уз образац и помоћ не саставља кратко употребљиво пословно писмо и не уноси кључне податке у једноставан пратећи документ.

Довољан (2)	Наведе појам пословног писма и препозна основне обавезне и необавезне елементе. Препозна упит, понуду и поруџбину и њихову сврху. Уз образац и помоћ састави једноставно писмо, попуни основне податке у задатом документу и састави кратку пословну биографију. Наведите основна правила писаног пословног
--------------------	--

	комуницирања и електронске комуникације.
Добар (3)	Разликује обавезне и необавезне елементе и упоређи форме обликовања пословних писама. Разликује врсте понуда. У познатом задатку самостално састави упит, једноставну понуду и поруџбину и, према датим елементима, ценовник, предрачун, рачун и отпремницу. Уз повремено усмеравање састави књижно одобрење и задужење, рекламацију, одговор на рекламацију, ургенцију или пропратно писмо. Изради пословну биографију и примени основна правила имејл комуникације.

Врло добар (4)	Самостално и тачно састави упит, различите понуде и поруџбину према задатку. На основу датих елемената изради ценовник, предрачун, рачун, отпремницу, књижно одобрење и књижно задужење. Састави рекламацију, одговор на рекламацију, ургенцију и пропратно писмо са јасном сврхом. Изради прегледну пословну биографију. Изабере форму и стил писма, примени правила писаног и електронског комуницирања и образложи поступак.
Одличан (5)	Самостално реши нову пословну ситуацију избором и израдом одговарајућег писма и пратеће документације. Повеже упит, понуду и поруџбину са одговарајућим документима, провери усклађеност података и исправи грешке. Аргументовано састави рекламацију, одговор или ургенцију према задатим чињеницама. Прилагоди пословну биографију и пропратно писмо сврси.
	Процени јасноћу, тачност и обликовање документа и предложи унапређење уз поштовање правила пословне комуникације.

Показатељи за практичну проверу:

- Изабрана врста пословног писма или документа одговара сврси и задатој ситуацији.
- Пословно писмо садржи обавезне елементе, а необавезни су употребљени када

их задатак захтева.

- Форма и стил обликовања доследно су примењени; текст је прегледан и језички примерен.
- Упит јасно тражи информације, понуда садржи задате услове, а поруџбина недвосмислено наводи предмет и услове наручивања.
- Ценовник, предрачун, рачун и отпремница садрже потребне задате податке; називи, количине, цене и износи међусобно су усклађени тамо где се повезују. ● Књижно одобрење и задужење одговарају задатом разлогу и исправно приказују промену потраживања.
- Рекламација наводи проблем и захтев, одговор се односи на наведени проблем, а ургенција јасно тражи поступање у вези са претходним договором или захтевом.
- Пропратно писмо објашњава сврху достављања и наводи приложене документе.
- Пословна биографија садржи релевантне податке у прегледном распореду.
- Пословни имејл садржи предмет поруке, обраћање, јасан садржај, завршни поздрав и потпис; прилог је приложен и наведен када се захтева.