

# PREDGOVOR

Kao i kod prijašnjih izdanja ovog udžbenika, moj je cilj na početku revizije bio stvoriti tehnološki aktualan proizvod koji bi čitateljima bio informativan, iznimno razumljiv, pedagoški opravdan i tehnički ispravan. Smatram da sam u tome i uspio. U području se menadžmenta uredskog poslovanja, zbog njegovih dubokih tehnoloških temelja, promjene često događaju zapanjujućom brzinom. Usprkos tome, za vrijeme nastajanja sadržaj je ažuriran do posljednjeg trena kako bi pratio ove česte promjene. Tehnološke napretke često prate promjene u procesima i procedurama. Ovo je izdanje zabilježilo i takve vrste promjena.

S tehnološkog gledišta, dva su napretka snažno utjecala na menadžment uredskog poslovanja, to su stolno računalo i internet. U početnim fazama razvoja ovih fenomena vrlo je malo pojedinaca točno predvidjelo kakav će oni utjecaj imati na menadžment uredskog poslovanja. Jedno je predviđanje ipak potpuno jasno: promjene će se nastaviti, često gorućom brzinom. Velik dio promjena bit će vođen tehnološkim napretkom i zahtijevat će prilagodbe procesa i procedura.

## PEDAGOŠKA SREDSTVA

---

Ovaj udžbenik sadrži brojna pedagoška sredstva, neka od njih su nova, a neka potječu iz ranijih izdanja. U svakom poglavlju nalazimo sljedeća sredstva:

- Cilj poglavlja: studentima iznosi predviđeni rezultat proučavanja svakog poglavlja knjige.
- Kratki pregled poglavlja: studentima daje popis naslova i podnaslova u svakom poglavlju.
- Osnovni pojmovi: označava popis ključnih pojmova iz svakog poglavlja.
- Definicija uz rub stranice: pruža kratku definiciju ključnih pojmova u poglavlju, blizu mjesta gdje se prvi puta spominju u tekstu.
- Implikacije za menadžera uredskog poslovanja: daje kratko razmatranje o tome kako sadržaj poglavlja utječe na posao menadžera uredskog poslovanja.
- Pitanja za ponavljanje: sadrži pitanja koja se temelje na sadržaju poglavlja.
- Pitanja za raspravu: pruža kratak scenarij koji studente potiče na raspravu o tome kako bi reagirali u situacijama vezanim uz temu poglavlja.
- Projekti i aktivnosti: daje nekoliko projekata i aktivnosti za obogaćivanje znanja koja se temelje na sadržaju poglavlja. Jedan od tri ponuđena u svakom poglavlju uključuje korištenje interneta.

- Minislučaj: pruža opis situacije popraćen s jednim ili više pitanja o situaciji. Minislučaj koji se nalazi u svakom poglavlju može se iskoristiti na više načina koji uključuju raspravu za vrijeme nastave ili temelj za pismenu analizu.
- Slučaj: sadrži opis situacije popraćen s jednim ili više pitanja na koja studenti trebaju odgovoriti koristeći znanje usvojeno u poglavlju. Slučaj koji se nalazi u svakom poglavlju također se može iskoristiti na više načina koji uključuju raspravu za vrijeme nastave ili temelj za pisanu analizu.

Ostale pedagoške značajke uključuju sljedeće:

- Lako razumljiv stil pisanja.
- Prikazi koji dodatno pojašnjavaju sadržaj poglavlja.
- Fotografije koje dodaju vrijednost sadržaju poglavlja.
- Kontrolne točke u svakom poglavlju.

Pokraj ovih pedagoških sredstava i značajki, ovaj je udžbenik popraćen i internetskom stranicom za studente (<http://www.prenhall.com/quible>) do koje se može doći i preko stranice [www.prenhall.com/business\\_studies](http://www.prenhall.com/business_studies) odabirom linka Companion Websites. Companion Website za svako poglavlje sadrži sljedeće: kratak pregled poglavlja, cilj poglavlja, pitanja višestrukog izbora i pitanja točno/netočno koja se elektronički ocjenjuju, pretraživanje interneta i većinu tekstualnog sadržaja koji se nalazi na PowerPoint prezentacijama. Studenti mogu nadopuniti sadržaj koji nedostaje dok prate profesorove PowerPoint prezentacije.

## POMAGALA ZA PROFESORE

---

Brojna pomagala za profesore koja prate ovaj udžbenik uključuju sljedeće:

- Priručnik za profesore može se preuzeti s [www.prenhall.com/business\\_studies](http://www.prenhall.com/business_studies). Priručnik sadrži odgovore na pitanja za ponavljanje, pitanja za raspravu i rješenja mini-slučajeva i slučajeva koji se nalaze na kraju svakog od dvadeset i pet poglavlja. Dodatno sadrži i vremenske rasporede, primjere ciljeva kolegija, primjere nastavnih procedura i informacije o dodatnim nastavnim materijalima.
- PowerPoint prezentacije, testove (u Word i Word Perfect formatima) i bilješke za predavanja za svako poglavlje također se može preuzeti s [www.prenhall.com/business\\_studies](http://www.prenhall.com/business_studies). Prednost je održavanja ovih pomagala u elektroničkom formatu ta što profesori mogu modificirati sadržaj prema svojim potrebama. Oni profesori koji žele postojećim bilješkama za predavanja dodati svoj bilješke mogu to jednostavno učiniti. Isto vrijedi i za PowerPoint prezentacije.
- JWA Video Offer dostupna je profesorima koji odluče koristiti udžbenik na svom kolegiju. Javite se svom Prentice Hall predstavniku za više informacija.

## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

---

Udžbenik se sastoji od pet glavnih dijelova, a svaki od njih sadrži nekoliko poglavlja. Dijelovi su sljedeći:

**Prvi dio: Načela menadžmenta uredskog poslovanja.** Prvi dio uključuje poglavlja o sljedećim temama: menadžerski proces, organizacijski proces i komunikacijski proces.

**Drugi dio: Upravljanje uredskim okruženjem.** Drugi dio uključuje poglavlja o prostornom uređenju ureda, uredskoj sredini, uredskoj opremi i namještaju.

**Treći dio: Upravljanje zaposlenicima.** Poglavlja koja se nalaze u trećem dijelu su: odabir zaposlenika, razvoj zaposlenika, nadgledanje zaposlenika, motiviranje zaposlenika, procjena radne uspješnosti, analiza posla, vrednovanje posla, administracija plaća, mjerenje rada i produktivnost.

**Četvrti dio: Upravljanje uredskim sustavima.** Četvrti dio sadrži poglavlja o sljedećim temama: sustavna analiza, računalna tehnologija, telekomunikacijska tehnologija, namjenski programi, upravljanje dokumentacijom i mikrografija.

**Peti dio: Upravljanje uredskim funkcijama.** Peti dio uključuje poglavlja o dizajniranju i kontroli dokumenata, uredskoj reprografiji i poštanskim uslugama, kontroli kvalitete i kvantitete, kontroli proračuna i troškova.

## DODACI SADRŽAJU

---

U ovo su izdanje uključene brojne nove teme. Među njima su sljedeće: rad u malim grupama, novi razvoji u sustavima grijanja i klimatizacije, postupanje s okolišnom plijesni, trendovi u udobnosti zaposlenika, nove tehnike prognoziranja potreba zaposlenika, povećana raznolikost na radnom mjestu, uspoređivanje s najboljima, virtualni trening, osobine posla, teorija motivacije, nasilje na radnom mjestu, nove tehnike analize i vrednovanja posla, O\*Net, Zakon o prenosivosti i odgovornosti zdravstvenog osiguranja iz 1996. i širokopojasni internet. Ostale nove teme su skladištenje podataka, procjena korisnosti, procjena mreže, serveri, dlanovnici, elektronički prijenos, DVD tehnologija, priručni uređaji za unos podataka, USB memorijske kartice u olovkama, elektroničko ispisivanje, Voice Over Internet Protocol, ujedinjeno slanje poruka, digitalizacija medija, pružatelji usluge pohrane aplikacija podataka i Six Sigma.

## ZAHVALE

---

Prilikom poduzimanja ovako velikog projekta svakako je potrebno zahvaliti izvjesnom broju ljudi koji su odigrali važnu ulogu u njegovom ostvarenju. Ponajprije želim zahvaliti svojoj obitelji na podršci, posebno supruzi Patriciji. Njezino ohrabivanje, ljubav i strpljenje bili su od neizmjerne važnosti za vrijeme procesa revizije.

Elizabeth Sugg, višoj urednici u Prentice Hallu, zahvaljujem na njezinoj izdavačkoj mudrosti i njezinoj tehničkoj stručnosti. Janet Kiefer, projektnoj urednici u Carlisle Publishers Services, zahvaljujem na njezinim organizacijskim sposobnostima, pažnji detaljima i tehničkoj stručnosti. Dodatno zahvaljujem na pomoći Cyrenne Bolt DeFreitas, administrativnoj asistentici u Prentice Hallu, zbog njezinih brzih odgovora na veliki broj pitanja.

Zaključno, dva su recenzenta pružila sugestije od neizmjerne vrijednosti koje su bile korisne u jačanju određenih dijelova ovog udžbenika. Njihova imena i ustanove u kojima rade su: profesor Peter Megginson, Massasoit Community College i profesorica Emily Martin, Faulkner State College.