

SADRŽAJ

Predgovor xxiii

Prvi dio **Načela menadžmenta uredskog poslovanja**

1. poglavlje **MENADŽERSKI PROCES 1**

Novi pravac razvoja	2	
Djelatnost menadžmenta uredskog poslovanja	3	
Ciljevi	4	
Karijera u menadžmentu uredskog poslovanja	4	
Menadžer uredskog poslovanja	6	
Dužnosti	6	
Izazovi	6	
Kvalifikacije	8	
Stručnost	9	
Stecheno obrazovanje	10	
Profil	10	
Uloge i vještine	10	
Razvoj teorije menadžmenta	12	
Pokret znanstvenog menadžmenta	13	
Administrativni pokret	13	
Pokret međuljudskih odnosa	14	
Suvremeni pokret	14	
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	16	

2. poglavlje **ORGANIZACIJSKI PROCES 19**

Organizacijska načela	20	
Definiranje ciljeva	20	
Raspon kontrole	21	
Povezane djelatnosti	21	
Lanac zapovijedanja	22	
Jedinstvo zapovijedanja	22	

Nadležnost i dužnosti	23
Radni zadaci	24
Ovlast zaposlenika	24
Organizacijske strukture	25
Linijaska struktura	25
Linijasko-stožerna struktura	25
Funkcijska struktura	26
Proizvodna struktura	29
Odborna struktura	29
Matrična struktura	29
Centralizacija nasuprot decentralizaciji	31
Čimbenici koji određuju ostvarivost centralizacije	32
Prednosti centralizacije	33
Nedostaci centralizacije	33
Organizacijska shema	34
Neformalna organizacija	35
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	35

3. poglavlje

KOMUNIKACIJSKI PROCES 38

Elementi komunikacijskog procesa	39
Tijek komunikacije	40
Komunikacija prema dolje	40
Komunikacija prema gore	42
Horizontalna komunikacija	43
Komunikacija male skupine	44
Razlozi zbog kojih ljudi pripadaju malim skupinama	45
Prednosti i nedostaci malih skupina	46
Komunikacija velike skupine	46
Neverbalna komunikacija	46
Utjecaj neverbalnih znakova na komunikacijski proces	46
Elementi neverbalne komunikacije	47
Prepreke učinkovitoj komunikaciji	51
Razvijanje sposobnosti slušanja	52
Elementi procesa slušanja	52
Prijedlozi za poboljšanje slušanja	53
Primjena komunikacijskog procesa	54
Proces donošenja odluka	54
Rješavanje sukoba	55
Uvođenje promjena	57
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	58

Drugi dio **Upravljanje uredskim okruženjem**

4. poglavlje

RASPORED UREDA 60

Uvodna faza planiranja	63
Zadaci	64
Tijek rada	64

Organizacijska shema	65
Plan budućih potreba zaposlenika	65
Komunikacijska mreža	65
Organizacija odjela	66
Pojedinačni i zajednički uredi	67
Potreba za prostorom	67
Specijalizirana područja	67
Sigurnosni napuci	70
Gradnja bez prepreka	70
Rast organizacije	71
Uvjeti u radnom okruženju	71
Oprema i namještaj	71
Trošak uređenja ureda	71
Koncepcija otvorenog ureda	73
Koncepcija modularne radne stanice	74
Koncepcija grupne radne stanice	75
Koncepcija otvorenog ureda	75
Načela djelotvornog rasporeda	77
Priprema rasporeda ureda	78
Predlošci	78
Izresci	78
Makete	79
Magnetska ploča	79
Računalno potpomognut dizajn	80
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	80

5. poglavlje

UREDSKI PROSTOR 84

Utjecaj uredskog prostora na zaposlenike	86
Zdrav uredski prostor	86
Osvjetljenje	89
Karakteristike rasvjetnih sustava	89
Tipovi rasvjetnih sustava	90
Ciljno/ambijentalno osvjetljenje	91
Vrste svjetla	92
Sustavi automatske kontrole osvjetljenja	94
Održavanje osvjetljenja	94
Rasvjetni terminali i videoterminali	94
Boja	95
Razmatranja o boji	95
Vodeća načela	97
Uređenje podova	97
Uređenje zidova	98
Boja namještaja	98
Kontrola buke	98
Kontrola buke u uredu	99
Kontrola buke u otvorenim uredskim prostorima	100
Klimatizacija	101
Temperatura zraka	102
Razina vlage u zraku	102
Cirkulacija zraka	102
Čistoća zraka	102

Glazba	103
Očuvanje energije u uredima	104
Program očuvanja energije	104
Tehnike za očuvanje energije	104
Uredsko osiguranje	105
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	106

6. poglavlje

UREDSKA OPREMA I NAMJEŠTAJ 109

Uredska oprema	110
Napuci za planiranje	110
Upotreba obrasca za usporednu analizu	113
Nabava uredske opreme	113
Napuci za održavanje opreme	117
Napuci za zamjenu opreme	118
Napuci za kontrolu inventara	119
Uredski namještaj	119
Nove tehnologije uredskog namještaja	121
Upotreba sigurnosnih i izvedbenih standarda	124
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	124

7. poglavlje

SELEKCIJA UREDSKIH ZAPOSLENIKA 127

Izvori potencijalnih uredskih zaposlenika	130
Unutarjni izvori	130
Vanjski izvori	131
Izmještanje	136
Zapošljavanje ljudi s invaliditetom	136
Proces selekcije	138
Obrazac zahtjeva za zaposlenicima	138
Opis i specifikacija posla	138
Predseleksijski intervju	139
Obrazac za prijavu	139
Obrazac biografskih podataka	141
Testiranje zaposlenika	141
Ispitivanje prijašnjih iskustava i obrazovanja kandidata te preporuka	142
Intervju za odabir kandidata	143
Liječnički pregled	143
Obavijest o promjeni platne liste	143
Dosje zaposlenika	143
Programi testiranja	145
Pouzdanost i valjanost testova	145
Pravna razmatranja	146
Tipovi testiranja	147
Proces intervjuiranja	148
Tipovi intervjuja	148
Pogreške u intervjuiranju	152
Program posebnih pozitivnih mjera (pozitivna diskriminacija)	153
Savezno zakonodavstvo	155
Zakon o građanskim pravima iz 1964.	155

Zakon o dobnoj diskriminaciji u zapošljavanju iz 1967.	155
Zakon o jednakosti pri zapošljavanju iz 1972.	156
Uredbe	156
Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji iz 1973.	156
Zakon o pomoći pri prilagodbi vijetnamskih veterana iz 1974.	157
Zakon o zabrani diskriminacije trudnica iz 1978.	157
Zakon o Amerikancima s invaliditetom iz 1990.	157
Zakon o građanskim slobodama iz 1991.	157
Donošenje odluke	158
Pristup pojedinačnog predviđanja	158
Pristup višestrukog predviđanja	158
Nadziranje procesa selekcije	159
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	159

Treći dio **Upravljanje uredskim zaposlenicima**

8. poglavlje **RAZVOJ UREDSKIH ZAPOSLENIKA 162**

Orijentacija	163
Orijentacijska mapa	164
Obučavanje	165
Razvijanje programa obuke	166
Načela učenja	169
Učenja kroz praksu	169
Motivacija	170
Znanje o rezultatima	170
Pojedinačne razlike	170
Organizacija učenja	170
Distribuirano učenje	170
Cjelovito i djelomično učenje	170
Prijenos učenja	171
Krivulja učenja	171
Tehnike obučavanja	171
Tehnike distribucije informacija	172
Simulacijske tehnike	174
Tehnike obučavanja na poslu	176
Obučavanje za posebne svrhe	178
Pravna razmatranja u obučavanju	179
Savjetovanje	180
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	180

9. poglavlje **NADZOR UREDSKIH ZAPOSLENIKA 183**

Uloga vodstva	184
Biheviorističke teorije	184
Situacijska teorija	186
Funkcije nadzora	187
Planiranje	187
Organiziranje	188

Osiguravanje potrebnog osoblja	188
Upravljanje	188
Kontrola	189
Karakteristike učinkovitih rukovoditelja	189
Ostvarivanje suradnje	189
Slušanje drugih	190
Prenošenje zadataka	191
Razumijevanje podređenih	192
Pravedno postupanje prema drugima	193
Izgradnja timova	193
Posebne vještine rukovoditelja	193
Konceptualne, socijalne i tehničke vještine	193
Vještine poučavanja	194
Vještine treniranja	194
Konzultantske vještine	194
Komunikacijske vještine	195
Obučavanje za rukovođenje	196
Nadzorne odgovornosti	196
Planiranje cilja u karijeri	196
Etičko ponašanje	197
Kašnjenje	197
Izostajanje s posla	198
Zloupotreba alkohola i droge	199
Stres i izgaranje	200
Spolno uznemiravanje	201
Multikulturalna pitanja	201
Discipliniranje zaposlenika	202
Prekid radnog odnosa sa zaposlenicima	203
Nasilje na radnom mjestu	205
Rad sa sindikatom	206
Trajanje sporazuma	206
Sindikalna sigurnost	206
Ovlaštenja menadžmenta	207
Satnice i sati	207
Promaknuće, privremeni otpust i otkaz	208
Discipliniranje članova	208
Žalbeni postupci	208
Klauzule o štrajku	208
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	208

10. poglavlje

MOTIVACIJA UREDSKIH ZAPOSLENIKA 211

Temeljne ljudske osobine	212
Vještina	212
Sklonosti	213
Percepcija	213
Samopercepcija	213
Vrijednosti	213
Interesi	213
Emocije	213
Potrebe	213
Osobnost	214

Procesi motivacije	214
Teorije motivacije	215
Redoslijed teorija potreba	215
Motivacijsko-higijenska teorija (Herzbergova teorija)	218
Teorija potreba	220
Teorija jednakosti	222
Teorija očekivanja	223
Teorija osnaživanja	223
Teorija vrste posla	223
Postavljanje ciljeva	224
Ponašanje menadžmenta	225
Promjena vrijednosti kod zaposlenika	225
Tehnike i strategije motiviranja zaposlenika	226
Što se smije, a što ne smije u motivaciji zaposlenika	227
Kako se nositi s frustracijama zaposlenika	228
Ispoljavanje frustracije	228
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	229

11. poglavlje

OCJENJIVANJE USPJEŠNOSTI UREDSKIH ZAPOSLENIKA 232

Svrhe ocjenjivanja uspješnosti	233
Karakteristike programa ocjenjivanja uspješnosti	234
Uspostava normi rada	234
Metode ocjenjivanja uspješnosti	235
Ocjenjivanje grafičkom ljestvicom procjenjivanja uspješnosti	235
Ocjenjivanje usporedbom u parovima	238
Ocjenjivanje kontrolnim popisom	239
Ocjenjivanje jednostavnim rangiranjem	239
Ocjenjivanje prisilnim odgovorom	240
Ocjenjivanje kritičnim slučajevima	240
Međusobno ocjenjivanje uspješnosti	241
Grupno ocjenjivanje uspješnosti	241
Samoocjenjivanje	241
Opisno ocjenjivanje	242
Ocjenjivanje pod kontrolom vanjskih suradnika	242
Ocjenjivanje prema rezultatima	242
Ocjenjivanje ljestvicama procjenjivanja utemeljenih na ponašanju	243
Ocjenjivanje ljestvicama mješovitih normi	244
Ocjenjivanje računalom	245
Pogreške u ocjenjivanju	246
Učinak prvog dojma	246
Utjecaj nedavne izvedbe	247
Predrasuda	247
Središnja tendencija	247
Ekstremne procjene	247
Analiza ocjenjivanja	247
Ocjenjivači uspješnosti	248
Intervjui pri ocjenjivanju uspješnosti	249
Promaknuće zaposlenika	250
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	251

12. poglavlje

ANALIZA POSLOVA UREDSKIH ZAPOSLENIKA 254

Priroda poslovne analize	255
Svrhe analize posla	255
Program analize posla	255
Metoda ispitivanja anketnim upitnikom	257
Metoda intervjua	260
Metoda promatranja	261
Metoda dnevnika	262
Kombinacija metoda	262
Opisivanje posla	262
Opis posla	263
Specifikacija posla	267
Svrhe opisa posla i specifikacije posla	269
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	269

13. poglavlje

PROCJENA POSLOVA UREDSKIH ZAPOSLENIKA 272

Metoda procjene posla	273
Rangiranje	273
Klasifikacija posla	274
Procjenjivanje posla usporedbom čimbenika	276
Bodovna procjena	280
Procjena posla pomoću računala	283
Usvajanje metode procjene posla	284
Odbor za procjenu posla	284
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	284

14. poglavlje

UPRAVLJANJE PLAĆAMA UREDSKIH ZAPOSLENIKA 287

Program upravljanja plaćama	288
Ciljevi programa upravljanja plaćama	288
Politike i postupci programa upravljanja plaćama	289
Odgovornost za program upravljanja plaćama	290
Određivanje strukture plaća	291
Čimbenici koji utječu na strukturu plaća	291
Razvoj krivulje plaća	293
Stimulativna nagrada	297
Tipovi planova stimulativnih nagrada	297
Plaća prema učinku	299
Trendovi u upravljanju plaćama	299
Pogodnosti propisane zakonom	300
Socijalno osiguranje	300
Zaposlenička naknada	301
Naknada za nezaposlene	301
Invalidsko osiguranje	301
Posebne pogodnosti	301

Plaćeni praznici	301
Plaćeni odmor	302
Bolovanje	302
Plaćeni slobodni dani	302
Pomoć u naobrazbi	303
Programi životnog osiguranja	303
Zdravstveno osiguranje	303
Invalidsko osiguranje	303
Udruge za zdravstveno uzdržavanje	303
Udruge povlaštenog pružatelja	304
Medicinski objekti i objekti za fitness	304
Porodiljni dopust	304
Programi za pomoć zaposlenicima	305
Mirovinski programi	305
Podjela dobiti	306
Službe za brigu o djeci	306
Zajednički prijevoz automobilom	306
Usluge restorana	306
Popusti unutar organizacija	306
Programi poboljšanja zdravstvenog stanja	307
Briga o starijima	307
Računovodstveni programi nadoknade	307
Slobodno vrijeme	307
Savezno zakonodavstvo	308
Zakon o pravednim radnim uvjetima	308
Zakon o jednakim plaćama muškaraca i žena	308
Zakon o građanskim pravima	309
Walsh-Healeyjev zakon	309
Davis-Baconov zakon	309
Zakon o zabrani diskriminacije trudnica	309
Zakon o reformi mirovina	309
Dobna diskriminacija u Zakonu o zapošljavanju	310
Porezni zakon o ekonomskom oporavku	310
Zakon o smanjenju deficita	310
Zakon o općem konsolidiranom usklađivanju proračuna	311
Zakon o obiteljskom i liječničkom dopustu iz 1993.	311
Zakon o prenosivosti i odgovornosti zdravstvenog osiguranja iz 1996.	311
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	311

15. poglavlje

MJERENJE PRODUKTIVNOSTI UREDSKIH

ZAPOSLENIKA 315

Priroda mjerenja rada	316
Ciljevi mjerenja rada	316
Prednosti	317
Karakteristike mjerljivog rada u uredu	317
Program mjerenja rada	317
Tehnike mjerenje rada	319
Podaci o produktivnosti	320
Uzorkovanje rada	321
Studija vremena	323
Studija mikropokreta	325

Unaprijed određeni standardi podataka o vremenu	325
Prilagodba standarda	327
Radni standardi	329
Prednosti radnih standarda	329
Vrste standarda	329
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	330

16. poglavlje

UNAPREĐIVANJE PRODUKTIVNOSTI UREDSKIH ZAPOSLENIKA 333

Dilema produktivnosti	334
Program unapređivanja produktivnosti	335
Odlike uspješnih programa	335
Koraci u izgradnji programa unapređivanja produktivnosti	337
Mjerenje uredske produktivnosti	340
Tehnike unapređivanja produktivnosti	341
Oblikovanje posla	341
Klizno radno vrijeme	343
Dijeljenje posla	345
Upravljanje pomoću ciljeva	345
Sigurnost posla	347
Sudjelovanje zaposlenika	347
Radne skupine	347
Kvaliteta života na poslu	348
Programi pomoći zaposlenicima	348
Komunikacija	349
Smanjenje sindroma izgaranja na radnom mjestu	349
Poticaji	350
Smanjenje mentalnog i emocionalnog stresa	350
Osnaživanje tima	351
Rješavanje problema	352
Upravljanje vremenom	353
Alternativni radni tjedan	353
Potpuno upravljanje kvalitetom	354
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	354

Četvrti dio **Upravljanje uredskim sustavima**

17. poglavlje

ANALIZA POSLOVANJA 357

Koncepcija sustava i procedura	358
Definicije	359
Ciljevi	359
Prednosti i nedostaci	359
Karakteristike sustava	360
Elementi sustava	360
Nova postignuća u oblikovanju sustava i postupaka	362
Djelatnici sustava i procedura	363
Osmišljavanje ili preoblikovanje sustava	364

Instrumenti sustava i procedura	365	
Prikaz radnog opterećenja	365	
Prikaz procesa	367	
Prikaz uredskog planiranja	370	
Prikaz pokreta desne i lijeve ruke	370	
Prikaz procesa između operatera i uređaja	370	
Prikaz procesa vodoravnog tijeka	374	
Dijagram elektroničke obrade podataka (edp block diagram)		375
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	377	

18. poglavlje

RAČUNALNA TEHNOLOGIJA 380

Generacije računala	381	
Klasifikacija računala	383	
Klasifikacija prema kategoriji	384	
Klasifikacija prema veličini	384	
Dijelovi računalnih sustava	388	
Ulaz	389	
Pohrana	399	
Aritmetičko-logička jedinica	401	
Kontrolna jedinica	402	
Izlaz	402	
Računalne naredbe	404	
Distribuirana obrada podataka	407	
Rješavanje problema s računalom	409	
Problemi sa snagom računala	409	
Računalni virusi	410	
Zloupotreba računala	411	
Baza podataka	411	
Uslužno računalstvo	412	
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	412	

19. poglavlje

TELEKOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA 415

Priroda telekomunikacija	416	
Komunikacijski kanali	416	
Načini prijenosa	419	
Mreže	420	
Brzine prijenosa	424	
“Duplexing”	426	
Modemi	426	
Telefonske platforme	426	
Tipovi telefonskih platformi	427	
LAN telefonski sustavi	427	
Mobilna telefonija	428	
Stupnjevi usluge	429	
Opcije i značajke telefona	430	
Jedinstveno slanje poruka	431	
Drugi uređaji koji koriste telefonske linije		431
Obrada poziva	436	

Oprema za telefonsko povezivanje i usluge	437
Komunikacijski uređaji unutar organizacije	437
Teleprinter	438
Intrafaks	438
Televizija zatvorenog kruga	438
Sustav radijskog pozivnog prijmnika	438
Upravljanje telekomunikacijskim uslugama	439
Kontrola telekomunikacijskih troškova	439
Rad na daljinu i telekomunikacije	440
Internet	441
Povijest interneta	442
Karakteristike interneta	442
Internetske usluge	443
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	446

20. poglavlje

APLIKACIJSKI SOFTVER 448

Povijesni razvoj	449
Vrste aplikacijskih softvera	450
Izvori aplikacijskog softvera	451
Korištenje integriranih aplikacijskih softverskih programa	453
Uobičajeni uredski aplikacijski softver	454
Softverski programi za obradu teksta	454
Početak revolucije	455
Koraci u procesu obrade teksta	456
Softverski programi za proračunske tablice	458
Funkcije proračunskih tablica	459
Svojstva softverskih programa za proračunske tablice	460
Softverski programi za baze podataka	461
Karakteristike softverskih programa za baze podataka	461
Svojstva softverskih programa za baze podataka	462
Softverski programi za prezentacije	464
Mogućnosti outputa	464
Stvaranje outputa korištenjem softvera za prezentacije	464
Softverski programi za stolno izdavaštvo	466
Pripremanje gotovih materijala namijenjenih slikanju ili ispisivanju	466
Svojstva softverskih programa za stolno izdavaštvo	467
Softverski programi za planiranje rasporeda	467
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	469

21. poglavlje

UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM I MIKROGRAFIJA 472

Ciklus dokumentacije	474
Organiziranje programa za upravljanje dokumentacijom	475
Ciljevi programa za upravljanje dokumentacijom	475
Načela programa za upravljanje dokumentacijom	475
Organizacija programa	476
Sustav arhiviranja	477
Osoblje	479

Čuvanje dokumentacije	480
Pohrana i pronalaženje dokumentacije	486
Pronalaženje dokumentacije	490
Raspolaganje dokumentacijom	491
Evaluacija programa za upravljanje dokumentacijom	493
Priručnik za upravljanje dokumentacijom	494
Sustavi upravljanja dokumentima	495
Sustavi upravljanja prikazima	495
Skenirane slike	497
Mikrografija	497
Elektronički zapisi	502
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	503

Peti dio **Upravljanjem uredskim poslovima**

22. poglavlje
DIZAJN I KONTROLA OBRAZACA U
ORGANIZACIJI 505

Program kontrole obrazaca	506
1. korak: Katalogizacija obrazaca	506
2. korak: Klasifikacija obrazaca	507
3. korak: Analiziranje obrazaca	508
4. korak: Ukidanje obrazaca	508
5. korak: Usklađivanje obrazaca	508
6. korak: Stvaranje smjernica za dizajn	509
7. korak: Kreiranje obrazaca	509
8. korak: Tisak obrazaca	510
9. korak: Održavanje stalne količine obrazaca u zalihama	510
Vrste uredskih obrazaca	510
Kontinuirani obrasci	510
Jedno-kompletni obrasci	512
NCR obrasci	512
MICR obrasci	513
OCR obrasci	513
Obrasci za računalno čitanje ručno upisanih znakova	513
Elektronički obrasci	513
Dizajn obrazaca	515
Elementi dizajna	516
Softver za dizajn obrazaca	520
Prikaz dizajna obrazaca	521
Profesionalni servisi za dizajn obrazaca	521
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	523

23. poglavlje
UREDSKA REPROGRAFIJA I POŠTANSKE
USLUGE 525

Organizacija reprografskog centra	526
Određivanje potreba	526
Centralizirana kontrola	526
Osoblje	527

Izgled	527
Pravila i procedure	528
Održavanje opreme	529
Standardi	529
Kontrola troškova	530
Oprema	530
Proces umnožavanja	530
Oprema za umnožavanje na fotoosjetljivom papiru	530
Oprema za umnožavanje na običnom papiru	532
Nadziranje korištenja uređaja za umnožavanje	535
Proces ispisa	536
Offsetni proces	536
Spirit proces	536
Umnožavanje po matrici	536
Oprema za umnožavanje i ispis	537
Proces otiskivanja	537
Stroj za potpise	537
Otisci pečata	537
Naprave za numeriranje	537
Pomoćna oprema	538
Automatski kolacionir	538
Spojnice	538
Stolno izdavaštvo (DTP)	538
Oprema za presavijanje	539
Mehaničke naprave za prijenos unutarnje korespondencije	539
Pneumatske cijevi	539
Sustav transportne vrpce	539
Električna poštanska kolica	539
Poštanski odjeli	540
Osoblje u poštanskim odjelima	541
Izgled poštanskih odjela	542
Oprema poštanskih odjela	543
Smanjenje poštanskih troškova	545
Dostavne službe	546
Online poštanske usluge	546
Povezane usluge	546
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	547

24. poglavlje

KONTROLA KVALITETE I KVANTITETE 549

Proces kontrole	550
Ciljevi kontrole	550
Prednosti kontrole	551
Elementi kontrole	551
Elementi kontrole	551
Identifikacija očekivanih rezultata	551
Sredstva mjerenja	552
Primjena korektivnih mjera	552
Kontrola kvalitete	552
Tehnike kontrole kvalitete	553
Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM)	556
Six Sigma	557

Kontrola kvantitete	558
Kontroliranje fluktuacija	559
Planiranje u kratkim razmacima	559
Planiranje tijeka rada (Work scheduling)	561
Sredstva planiranja tijeka rada	562
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	565

25. poglavlje

KONTROLA PRORAČUNA I TROŠKOVA 567

Određivanje prihoda i rashoda	568
Svrha određivanja prihoda i rashoda	568
Prednosti određivanja prihoda i rashoda	568
Ograničenja određivanja prihoda i rashoda	568
Preuvjeti za uspješno određivanja prihoda i rashoda	568
Priprema proračuna	569
Određivanje prihoda i rashoda s nultom osnovicom	573
Kontrola proračuna	574
Kontrola troškova	576
Tehnike kontrole operativnih uredskih troškova	577
Poduzimanje korektivnih akcija	578
Kontrola uredskih troškova	579
Implikacije za menadžera uredskog poslovanja	580

KAZALO 583