

Uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malom poduzeću za uvoz i izvoz

Rupaner, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:129:729847>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-24**

Repository / Repozitorij:

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Stručni prijediplomski studij
Poslovanje i upravljanje

ANA RUPANER

UREDSKO POSLOVANJE U HRVATSKOJ I REGIJI U
MALOM PODUZEĆU ZA UVOZ I IZVOZ

ZAVRŠNI RAD

Zaprešić, 2023. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Stručni prijediplomski studij
Poslovanje i upravljanje

Usmjerenje Menadžment uredskog poslovanja

ZAVRŠNI RAD

UREDSKO POSLOVANJE U HRVATSKOJ I REGIJI U
MALOM PODUZEĆU ZA UVOZ I IZVOZ

Mentor:
dr. sc. Stjepan Lacković, prof.v.š.

Naziv kolegija:
E-ORGANIZACIJA I UREDSKO
POSLOVANJE

Studentica:
Ana Rupaner

JMBAG studenta:
0234062078

SADRŽAJ

SAŽETAK	1
ABSTRACT	2
1. UVOD	3
1.1 PREDMET I CILJ RADA	3
1.2 IZVOR PODATAKA I METODE ISTRAŽIVANJA.....	3
1.3 RADNA HIPOTEZA	4
1.4 SADRŽAJ I STRUKTURA RADA	4
2. TEMELJNI POJMOVI UREDSKOG POSLOVANJA	6
2.1 DEFINICIJA UREDA	6
2.2 DEFINIRANJE UREDSKOG POSLOVANJA	6
2.3 EFIKASNIJE UREDSKO POSLOVANJE.....	7
2.3.1 D-URED	7
2.3.2 M-URED	8
2.3.3 V-URED.....	8
2.3.4 E-URED	9
3. POJAM PODUZEĆA	10
3.1 PODJELA PODUZEĆA.....	10
3.2 PREDNOSTI I NEDOSTATCI MALOG PODUZEĆA.....	11
4. DEFINIRANJE I FUNKCIONIRANJE UVOZA I IZVOZA	12
4.1 UVOZ I IZVOZ.....	12
4.2 FUNKCIONIRANJE UVOZA I IZVOZA UNUTAR I IZVAN EU	12
5. PRAKTIČNI DIO ANKETA	15
5.1 METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	15
5.2 INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA.....	15
5.3 UZORAK I NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA	15
5.4 REZULTATI ISTRAŽIVANJA	16
6. PRAKTIČNI DIO INTERVJU SA DIREKTOROM TVRTKE MAD CON d.o.o. ..	27
6.1 O TVRTKI MAD CON d.o.o	27
6.2 PREGLED INTERVJUA	28

6.3	REZULTATI INTERVJUA	31
7.	ZAKLJUČAK	34
8.	IZJAVA.....	36
9.	POPIS LITERATURE	37
10.	POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA	39
10.1	POPIS SLIKA.....	39
10.2	POPIS GRAFIKONA.....	39
ŽIVOTOPIS.....		41

SAŽETAK

U završnom radu obraditi će se tema Uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malom poduzeću za uvoz i izvoz. Rad će biti podijeljen na dva dijela, odnosno rad će se sastojati od teorijskog i praktičnog dijela. U teorijskom dijelu definirati će se ured, uredsko poslovanje, načela uredskog poslovanja. Nadalje, objasniti će se uvoz i izvoz te kako funkcionira uvoz i izvoz unutar i izvan Europske Unije. U praktičnom djelu pomoću metode anketiranja pokušati će se saznati stajalište i mišljenje ispitanika o uredskom poslovanju u malim poduzećima za uvoz i izvoz u Hrvatskoj i regiji. Ova tema predstavlja iznimnu važnost jer može pomoći u stvaranju bolje uvozne i izvozne politike uredskog poslovanja.

Ključne riječi: ured, uredsko poslovanje, uvoz, izvoz, mala poduzeća.

Title in English: OFFICE BUSINESS IN CROATIA AND THE REGION IN A SMALL COMPANY FOR IMPORT AND EXPORT.

ABSTRACT

In the final paper, the subject of office operations in Croatia and the region in a small business for import and export will be discussed. The paper will be divided into two parts, i.e. the paper will consist of a theoretical and a practical part. In the theoretical part, the office, office business, principles of office business will be defined. Furthermore, import and export will be explained and how import and export work inside and outside the European Union. In the practical part, using the survey method, an attempt will be made to find out the respondents' point of view and opinion about office operations in small import and export companies in Croatia and the region. This topic is extremely important because it can help create a better import and export policy for office business.

Key words: office, office business, import, export, small businesses.

1. UVOD

1.1 PREDMET I CILJ RADA

Ovaj završni rad ima za cilj objasniti funkcioniranje uredskog poslovanja u Hrvatskoj i regiji s posebnim naglaskom na mala poduzeća za uvoz i izvoz. Dakle, želi se objasniti kako funkcionira uredsko poslovanje unutar takvih poduzeća. Kroz rad će se objasniti temeljni pojmovi uredskog poslovanja. Također, objasniti će se pojmovi koji su vezani za uvoz i izvoz budući da se promatraju upravo takva poduzeća. Poveći naglasak staviti će se na praktični dio rada koji je iznimno važan za potpuno razumijevanje navedene teme. U praktičnom dijelu saznati će se dublje razlike između uredskog poslovanja Hrvatske i regionalnih zemalja. Iz navedenog istraživanja moći će se utvrditi razlike, ali i donijeti zaključci koje su prednosti i nedostaci unutar uredskog poslovanja u Hrvatskoj i regionalnim zemljama. Ovaj rad ima veliki doprinos jer objašnjava kako se odvija uredsko poslovanje u malim poduzećima za uvoz i izvoz. Završni rad ne posjeduje samo doprinos za Hrvatsko uredsko poslovanje, nego ovaj rad posjeduje doprinos i za regionalno uredsko poslovanje. Dakle, ovaj završni rad može poslužiti hrvatskim poduzećima, ali i regionalnim poduzećima koji se bave tematikom uredskog poslovanja. Osnovni cilj rada je pomoću anketne metode i metode dubinskog intervjua analizirati uredsko poslovanje za uvoz i izvoz u Hrvatskoj, Poljskoj i Sjevernoj Makedoniji. Kroz anketiranje državljana navedenih zemalja doći će se do dubljih spoznaja o stvarnim procesima uredskog poslovanja unutar poduzeća za uvoz i izvoz. Nadalje, kroz dubinski intervju doći će se do dubljih spoznaja kako funkcionira uredsko poslovanje u malim poduzećima za uvoz i izvoz u Republici Hrvatskoj.

1.2 IZVOR PODATAKA I METODE ISTRAŽIVANJA

Prilikom pisanja ovog završnog rada koristila se stručna literatura kao izvor podataka, tj. koristile su se knjige, članci i internetski izvori. Pored stručne literature korištene su mnogobrojne istraživačke metode koje su bile važne za obrađivanje navedene teme. U izradi ovog završnog rada koristila se metoda analize, metoda sinteze, deskriptivna metoda, metoda generalizacije, metoda vlastitog zaključivanja, anketna metoda te metoda dubinskog intervjua.

1.3 RADNA HIPOTEZA

Kako bi smo kvalitetno istražili uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malim poduzećima za uvoz i izvoz u ovome djelu rada postavljaju se određene hipoteze koje u nastavku kroz istraživanje se žele provjeriti.

U nastavku završnog rada žele se prihvatiti ili odbaciti sljedeće hipoteze:

- a) **H1:** Primjena uredskog poslovanja u Hrvatskoj i regiji u malim poduzećima za uvoz i izvoz bitna je i na terenu,
- b) **H2:** Uredsko poslovanje unutar Europske Unije je jednostavnije u odnosu na uredsko poslovanje zemalja koje nisu države članice,
- c) **H3:** Države unutar Europske Unije imaju bolju trgovinsku politiku u odnosu na države koje nisu članice Europske Unije,
- d) **H4:** Carinski zakoni Zapadnog Balkana usklađeni su s zakonima zemalja Europske Unije.

Dakle, istraživanje će pokazati da li se navedene hipoteze prihvaćaju ili odbacuju ovisno o tome kakvi budu rezultati provedenih ispitivanja u praktičnom djelu rada.

1.4 SADRŽAJ I STRUKTURA RADA

U prvom dijelu završnog rada napravljen je uvod. U uvodu se objašnjavaju osnovne stvari o samome radu i istraživanju. Dakle, unutar uvoda objašnjen je predmet i cilj rada, izvor podataka i metode istraživanja te su postavljene radne hipoteze.

U drugom dijelu će biti pobliže objašnjeni temeljni pojmovi uredskog poslovanja. Točnije, definirati će se pojmovi ured i uredsko poslovanje te će se navesti elementi koji su bitni za postizanje efikasnog uredskog poslovanja.

U trećem dijelu će biti pobliže prikazano poduzetništvo. U ovom djelu objasniti će se pojam poduzetništvo, podjela poduzetništva i prednosti i nedostatci koji su prisutni u malim poduzećima.

U četvrtom dijelu će se prikazati pojmovi uvoz i izvoz. Kroz ovaj dio objasniti će se kako funkcionira uvoz i izvoz unutar i izvan Europske Unije.

Peto i šesto poglavlje prikazuju najvažniji dio rada, a to je istraživanje. Kroz peto poglavlje provedena je anketa uz pomoć anketne metode, a u šestom poglavlju proveden je dubinski intervju sa direktorom tvrtke MAD CON d.o.o.

U sedmom poglavlju prikazati će se zaključak. Kroz zaključak će se dati osvrt na cjelokupni rad.

Kraj rada rezerviran je za izjavu, popis literature, popis slika, grafikona i tablica, priloga anketnog upitnika koji je korišten u prikupljanju podataka te životopisa.

2. TEMELJNI POJMOVI UREDSKOG POSLOVANJA

2.1 DEFINICIJA UREDA

Ured u užem smislu se može definirati kao fizički prostor koji je sastavni dio poduzeća. Unutar ureda provode se poslovne aktivnosti te se donose poslovne odluke. U uredu se čuvaju, izrađuju, obrađuju, prenose i pohranjuju različite poslovne informacije. Dakle, ured je središte poslovnih informacija. Ured u najširem smislu se može definirati kao prostor u kojem tajnice, stručni radnici, menadžeri ili uredsko osoblje izvršavaju administrativne ili upravljačke poslove. Poslovi koji često spadaju u administrativne i upravljačke poslove su: odlučivanje, komuniciranje, arhiviranje, manipulacija podacima i manipulacija dokumentima (Srića i sur., 2003:3).

Kada se govori o uredima, važno je reći kako ured može biti različitog oblika ovisno o tome koju vrstu posla obavlja. Ključna funkcija ureda je da osigura proizvod ili uslugu klijentu. Kroz ured se upravlja radnicima, radnim procesima i radnim mjestima. Svrha upravljanja uredom je zadovoljenje klijentovih potreba (Horvatić i sur., 2003:14-15).

Riječ ured u hrvatskome jeziku ima dvojako značenje, a označava nadležnost, organ službe, ustanovu ili se upotrebljava kao naziv za administrativnu prostoriju na poslu, zgradu. Riječ ured i uredsko poslovanje u Hrvatskoj se pojavljuju prvi puta 1458. godine u djelu „O trgovini i savršenu trgovcu“ autora Benedikta Kotruljevića (Srića i sur., 2003:3).

2.2 DEFINIRANJE UREDSKOG POSLOVANJA

Uredsko poslovanje u Republici Hrvatskoj uređeno je uredbom koju donosi i uređuje Vlada Republike Hrvatske. Unutar uredbe koja je sada na snazi donesena su pravila i mjere o uredskom poslovanju. Trenutno u Republici Hrvatskoj je na snazi Uredba koja je donesena 1. srpnja 2021. godine (Uredba o uredskom poslovanju, 2021).

Uredsko poslovanje u užem smislu se može definirati kao poduzimanje poslovnih radnji u području zaprimanja i pregleda dokumenata i drugi pošiljki, raspoređivanja i razvrstavanja dokumenata, upisivanja dokumenata, dostave dokumenata u rad, administrativno-tehnička obrada dokumenta, razvođenje dokumenata, otprema dokumenata, arhiviranje i čuvanje dokumenata (CARNET – Uredsko poslovanje u užem smislu, n.d.).

Uredsko poslovanje u širem smislu se može definirati kao „periodično izvješćivanje o predmetima i aktima, izrada godišnjih statističkih izvješća, vođenje evidencija o državnim propisima, nadzor i izvješćivanje o provođenju državnih propisa, vođenje evidencija o internim propisima“ (CARNET – Uredsko poslovanje u širem smislu, n.d.).

Unutar uredskog poslovanja vrlo je bitan menadžment jer menadžeri imaju značajan utjecaj na djelatnike čitavog ureda. Također, menadžeri pružaju poslovne informacije svojim zaposlenicima kako i na koji način trebaju postupati. O menadžeru uvelike ovisi uspjeh ili neuspjeh ureda. Zato su upravo menadžeri jedni od ključnih faktora u vođenju ureda jer u velikoj mjeri upravljaju znanjima uredskog poslovanja, intelektualnim kapitalom ureda, strateškim odnosima, ljudskim potencijalima i sl. elementima poslovanja poduzeća (K., Quible, 2010:3).

Zašto su uredsko poslovanje i ured važni najbolje opisuje sljedeći odlomak: „Trgovac ne smije svoje poslove obavljati po sjećanju... Pismeni dokumenti ne samo što čuvaju i održavaju u uspomeni ono o čemu se raspravljalo, već se njihovim postojanjem izbjegavaju mnoge svađe, prepirke i skandali“ (Srića i sur., 2003:4).

2.3 EFIKASNIJE UREDSKO POSLOVANJE

Efikasnije uredsko poslovanje postiže se uz pomoć različitih poslovnih procesa i metoda kojima mala poduzeća za uvoz i izvoz upravljaju. Ti procesi i metode omogućuju poduzećima da uspostave upravljačke odnose. Često kako bi se postigla učinkovitost i unaprijedilo poslovanje koriste se sljedeći procesi:

1. D – ured,
2. M – ured,
3. V – ured,
4. E – ured.

2.3.1 D-URED

D-ured označava koncept digitalnog ureda, a njegova namjena je da povećava učinkovitost, povećava mobilnost djelatnika, ubrzava korištenje podataka i sl. D-ured ima jako puno pozitivnih vrijednosti kao što su: digitalna izrada, obrada, prijenos i pohrana poslovnih

informacija. Koncept ovakvog ureda vrlo je važan za mala poduzeća jer mala poduzeća moraju prilagođavati se tržištu i nadolazećim trendovima puno brže nego velika poduzeća. Najvažniji trendovi u suvremenoj digitalnoj ekonomiji su: efikasnost, efektivnost i integracija (Funda, 2011:223-224).

Digitalni ured vrlo je važan, a njegova izgradnja postiže se uz pomoć sljedećih značajnih područja: standardizacije poslovnih komunikacija, digitalne obrade poslovnih podataka te digitalne izrade pisanih poslovnih komunikacija. Vrlo važnu ulogu u izgradnji imaju i tehnologije koje povećavaju učinkovitost i brzinu izvođenja klasičnih uredskih procesa (Srića i sur., 2003:63).

Digitalna tehnologija i elektroničko poslovanje nameću nova pravila na svjetsko tržište, a mala poduzeća imaju pred sobom izazov pronaći ravnotežu između digitalne ekonomije i one fizičke, stoga mala poduzeća jako moraju paziti na koji način upravljaju informacijama (Funda, 2011:224).

2.3.2 M-URED

M-ured označava koncept mobilnog ureda, a služi za povećavanje učinkovitosti poslovanja. Poslovanje se spaja na središnju poslovnu aplikaciju, a svi prikupljeni podatci upisuju se u bazu podataka glavne aplikacije. Ovaj vid poslovanja vrlo je važan jer današnje poslovanje zahtjeva fleksibilnost, mobilnost, brzinu i povezanost. Ovakav vid poslovanja omogućuje djelatniku radni stol bilo gdje, stoga djelatnik može izvršavati svoje uredske poslove nesmetano bez obzira u kojem se djelu svijeta nalazio (Funda, 2011:224).

U današnje vrijeme fizička lokacija djelatnika više nije važna da bi odradio poslovne zadatke. Ako djelatnik može pristupiti poslužitelju poduzeća, onda može nesmetano ažurirati poslovne promjene na bilo kojoj lokaciji. Mobilni ured omogućuje djelatniku unos, obradu, pohranjivanje i pretraživanje podataka bez obzira koji uređaj koristi za pristup poslužitelju poduzeća (Srića i sur., 2003:96).

2.3.3 V-URED

V-ured predstavlja koncept virtualnog ureda, a prema ovome konceptu djelatnik koji obavlja poslovne zadatke ne mora biti u uredu da bi obavio uredski posao. Ovakvim principom poslovanja izbjegava se nezaposlenost kapaciteta, prazan hod te se smanjuju fiksni troškovi. Koncept virtualne organizacije ima modularnu strukturu koja se povezuje putem informacijske

tehnologije. Pomoću informacijske tehnologije povezuje se pojedini moduli te se omogućuju resursi za rad (Funda, 2011:224).

Virtualni ured nema fizičke zaposlenike, nego virtualne zaposlenike koji upotrebljavaju računalne sustave i programe za obradu i obavljanje poslovnih procesa, a komunikacijskom mrežom povezuju se s drugim virtualnim zaposlenicima. Ako jedan virtualni zaposlenik ne može sam riješiti poslovni problem, onda se virtualni zaposlenici okupljaju u virtualne timove radi rješavanja nastalog problema (Srića i sur., 2003:100).

2.3.4 E-URED

E-ured predstavlja elektronički ured koji obuhvaća tri komponente, a to su: digitalni ured, mobilni ured te virtualni ured. Korištenje E-ureda u poslovanju omogućuje: ubrzavanje poslovnih procesa, ostvarivanje konkurentske prednosti, izgradnju pozitivnog imidža, povećanje informiranosti, ostvarenje ušteda, povećanje dobiti (profita), povećava se zadovoljstvo i produktivnost zaposlenih (Srića i sur., 2003:108-109).

Razvoj elektroničkog ureda započeo je brzim širenjem interneta te njegovom uporabom u poslovne svrhe. Kroz godina razvoja internet je postao prirodno stanje poslovanja. Uporaba interneta i elektroničkog ureda omogućili su malim poduzećima sljedeće pogodnosti: povećanje lojalnosti klijenata, povećanje produktivnosti poslovanja, stjecanje novih klijenata, smanjenje vremena koje je potrebno za izlazak na tržište, dosezanje klijenata na troškovno povoljniji način s ciljanim ponudama, smanjenje transakcijskih troškova, ostvarenje uštede na prodane proizvode ili usluge putem elektroničkog ureda, drastično smanjenje troškova vremena i usluga prilikom isporuke robe ili usluge klijentu, povećanje zadovoljstva klijenata radi efikasnosti i efektivnosti obavljenog posla (Funda, 2011:226-227).

3. POJAM PODUZEĆA

Poduzeće se može definirati kao samostalna tehnička, gospodarska i društvena cjelina u vlasništvu različitih subjekata koji stvaraju proizvode ili usluge za potrebe tržišta. Tijekom toga procesa subjekti koriste različite resurse te snose poslovne rizike, a sve sa ciljem ostvarenja dobiti te drugih društvenih i ekonomskih ciljeva. Također, poduzeće je sustav koji je usmjeren na ostvarivanje ciljeva poduzeća, a ciljeve unutar poduzeća provode djelatnici. Pri tome uvažavaju se zakonski propisi te drugi gospodarski propisi (Funda, 2011:99).

3.1 PODJELA PODUZEĆA

Poduzeća koja spadaju u mikro razinu su poduzeća koja imaju do 10 zaposlenih te ispunjavaju jedan od sljedećih kriterija. Ukupna aktiva nije veća od 2 milijuna eura ili ukupni prihodi nisu veći od 2 milijuna eura. U mala poduzeća spadaju ona poduzeća koja imaju manje od 50 zaposlenih, a više od 10 zaposlenih te zadovoljavaju jedan od sljedećih kriterija. Ukupna aktiva je do 10 milijuna eura ili ukupni prihod iznosi do 10 milijuna eura. Ako se govori o srednjim poduzećima, onda treba reći kako takva poduzeća imaju više od 50 zaposlenih, a manje od 250 zaposlenih te ispunjavaju jedan od idućih kriterija. Ukupni prihod nije veći od 50 milijuna eura ili aktiva nije veća od 43 milijuna eura. Nadalje, u velika poduzeća spadaju oni koji imaju iznad 250 zaposlenih i veći prihod i aktivu od 50 milijuna, tj. 43 milijuna eura (MENTORICA.BIZ – Tko su MSP-ovi, n.d.).

Kategorija poduzeća	Broj zaposlenika: jedinica godišnjeg rada	Godišnji promet	ili	Ukupna godišnja bilanca
Srednje poduzeće	< 250	≤ 50 milijuna EUR	ili	≤ 43 milijuna EUR
Malo poduzeće	< 50	≤ 10 milijuna EUR	ili	≤ 10 milijuna EUR
Mikropoduzeće	< 10	≤ 2 milijuna EUR	ili	≤ 2 milijuna EUR

Slika 1 Kategorija poduzeća

Izvor: <https://strukturnifondovi.hr/wp-content/uploads/2017/06/Vodiczakorisnikeodefinicijimalihisrednjihpoduzeca.pdf>, 22.09.2023.

3.2 PREDNOSTI I NEDOSTATCI MALOG PODUZEĆA

Mala poduzeća suočeni su sa različitim prednostima i nedostacima u svojem poslovanju. Prednost malih poduzeća leži sljedećim karakteristikama: djelovanje poduzeća je samostalno, poslovna sigurnost, odgovornost za uspješno poslovanje, mogućnost ostvarivanja financijskog uspjeha, brzo prilagođavanje tržišnim promjenama, stvaranje tradicije obiteljskog poduzetništva, psihološko zadovoljstvo, izazov postizanja samostalne poslovne karijere i sl. S druge strane, nedostaci malih poduzeća leže u sljedećim karakteristikama: opasnost od neorganiziranosti posla, povećana odgovornost za poslovni uspjeh, neuspjeh poslovnih poteza, oskudnost resursa, podložnost financijskim krizama i nelikvidnosti, oscilacije na tržištu, nedostatak kvalitetnih stručnjaka, konkurencija na tržištu i sl. Kada se radi o prednostima i nedostacima, važno je naglasiti kako prevladavanje prednosti unutar poslovanja uvelike ovisi o okolini u kojoj malo poduzeće posluje. Ako u okolini poduzeća prevladavaju negativne karakteristike, onda je velika vjerojatnost da će navedeno malo poduzeće biti osuđeno na propadanje ili financijski gubitak (Funda, 2011:102-103).

4. DEFINIRANJE I FUNKCIONIRANJE UVOZA I IZVOZA

4.1 UVOZ I IZVOZ

Uvoz se može definirati kao kupovina proizvoda i usluga zakonito proizvedenih u inozemstvu. Uvoz je također svaki ulazak dobara i usluga preko carinske granice, a koja podliježe postupku carine. Kada se govori o podijeli uvoza, onda treba reći kako se uvoz dijeli na uvoz proizvoda za široku potrošnju ili gotovih industrijskih proizvoda. Takvi su proizvodi namijenjeni prodaji krajnjemu potrošaču. Osim toga, uvoz se dijeli na uvoz usluga i poluproizvoda. Takvi se proizvodi koriste za proizvodnju finalnih proizvoda, a namjena im je izvoz ili domaća potrošnja. Uvoz se najčešće javlja kada određeni proizvodi ili usluge ne postoje ili se ne proizvode na domaćem tržištu. Zbog nedostatka proizvoda ili usluge na domaćem tržištu, potražnja se često zadovoljava kroz kupovinu iz inozemstva, odnosno kroz uvoz proizvoda ili usluge. Na takve načine države pokrivaju proizvode ili usluge koji ne postoje na domaćem tržištu (Enciklopedija – Uvoz, 2021.).

Suprotni pojam uvozu je izvoz. Izvoz se može definirati kao isporuka ili prodaja robe ili usluge u inozemstvo. Postoji nevidljivi i vidljivi izvoz, tj. izvoz usluga i izvoz roba koji se u konačnici izvoze u drugu državu. Izvoz je vrlo važan jer uz pomoć izvoza povećava se prihodi, a prihodi su potrebni kako bi poduzeće i država u konačnici mogli funkcionirati. Dakle, kako se povećava izvoz neke zemlje tako se u toj zemlji povećava tržište, ali i kapital i radna snaga. Najjednostavnije rečeno izvoz je proces u kojem se proizvodi ili usluge neke zemlje izvoze na strano tržište uz naplatu navedenih proizvoda ili usluga (Enciklopedija – Izvoz ili eksport, 2021).

4.2 FUNKCIONIRANJE UVOZA I IZVOZA UNUTAR I IZVAN EU

U ovome dijelu objasniti će se kako funkcionira uvoz i izvoz unutar i izvan Europske Unije. Kroz ovaj dio rada promatrati će se uvozna i izvozna politika Poljske, Hrvatske i Sjeverne Makedonije. Bitno je naglasiti kako su Poljska i Hrvatska u Europskoj Uniji dok Sjeverna Makedonija nije, stoga će se sagledati situacija u Europskoj Uniji i Sjevernoj Makedoniji.

Kada je riječ o uvozu i izvozu, onda treba reći kako je Europska Unija u idealnom položaju. Naime, Europska Unija ima otvorene trgovinske aranžmane zbog čega je privlačna regija za poslovanje, ali i jedan od najvećih aktera svjetske trgovinske scene. Nadalje, treba reći kako

Europska Unija ima najveće izvozno tržište. Europska Unija izvozi svoje proizvode i usluge u oko osamdeset zemalja. Najviše se izvoze gotovi proizvodi i usluge, a države članice Europske Unije zajedno čine 16% svjetskog uvoza i izvoza (EUROPSKA UNIJA – Uvoz, izvoz i trgovina u Europskoj uniji, n.d.).

Ako se govori o prodaji roba ili usluga unutar tržišta Europske Unije, treba reći kako se roba unutar Europske Unije može slobodno kretati, no moraju se ispuniti odgovarajući uvjeti (EUROPSKA UNIJA – Prodaja robe i usluga, 2023).

Europska Unija ima politiku koja omogućuje poduzećima korištenje različitih pogodnosti. Jedna od takvih pogodnosti je jedinstveno tržište koju pruža Europska Unija. Također, Europska Unija nudi poduzećima koja su unutar Europske Unije različite trgovinske aranžmane s drugim državama izvan Europske Unije. U suštini to znači da se većina robe kreće slobodno na određenom području bez ikakvih ograničenja količina i dodatnih troškova. Takva pojava naziva se slobodno kretanje robe. No, nije sva roba namijenjena slobodnom kretanju, nego postoji roba koja podliježe dodatnim pravilima poput trošarinske robe ili kemikalija. Prilikom uvoza robe u državu članicu Europske Unije bitno je da roba ispunjava zahtjeve Europske Unije. Zahtjevi koje je postavila Europska Unija služe kako bi zaštitili zdravlje ljudi i životinja te prava potrošača i okoliš (EUROPSKA UNIJA – Prodaja proizvoda u EU-u, 2022).

Kada je riječ o pružanju usluga unutar Europske Unije, onda treba reći kako države članice Europske Unije mogu pružati svoje usluge u drugoj zemlji članici, i to bez osnivanja podružnice, ili pak društva u toj zemlji. Isto tako, država koja pruža usluge u drugoj zemlji članici ne mora poštivati sve uredske i administrativne postupke i pravila. Naravno, mora postojati opravdani razlog za obavljanje djelatnosti u drugoj državi članici (EUROPSKA UNIJA - Pružanje usluga u inozemstvu, 2023).

Republika Hrvatska i Republika Poljska države su koje pripadaju Europskoj Uniji, no država Republika Sjeverna Makedonija ne pripada. Stoga, kako za Europsku Uniju smo već ranije spomenuli da se roba Europske Unije nesmetano kreće, istražiti će se kako se roba kreće iz Republike Sjeverne Makedonije prema Europskoj Uniji.

Europska Unija na poseban način pristupa zemljama Zapadnog Balkana. Putem trgovinske politike Europska Unija na Zapadnom Balkanu promiče mir, slobodu, gospodarski prosperitet i stabilnost. U zemlje Zapadnog Balkana spadaju Sjeverna Makedonija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Albanija, Kosovo i Srbija. Za sve zemlje Zapadnog Balkana, Europska Unija

predstavlja glavnog trgovinskog partnera. Točnije, Europska Unija čini na Zapadnom Balkanu 65,8% trgovine, a Zapadni Balkan u Europsku Uniju uvozi tek 1,4% (EUROPSKA UNIJA – Zapadni Balkan, n.d.).

Sjeverna Makedonija kao zemlja koja pripada Zapadnom Balkanu ima uređene bilateralne odnose sa Europskom Unijom. Točnije, 2004. godine Europska Unija i Sjeverna Makedonija uredili su svoje bilateralne odnose kroz sporazum o slobodnoj trgovini. Tako je Sjeverna Makedonija postala trgovinski partner i prijatelj Europske Unije (EUROPSKA UNIJA – Sporazumi o slobodnoj trgovini, n.d.).

Kada je riječ o sporazumima između Europske Unije i zemalja koje nisu unutar iste, onda treba reći kako Europska Unija ima uređene trgovinske sporazume s osamdeset država. Takvi sporazumi nude povlaštene pristupe tržištu državama s srednjim i nižim dohotkom prema Općoj shemi povlastica. Također, Europska Unija je kroz svoju trgovinsku politiku omogućila izvoz roba i usluga iz trećih zemalja. Države trećeg svijeta važan su sudionik tržišnog prometa Europske Unije (EUROPSKA UNIJA – Tržišta izvan EU, n.d.).

5. PRAKTIČNI DIO ANKETA

Ovaj dio rada provesti će se uz pomoć anketne metode, tj. kroz empirijsko istraživanje usporediti će se razlike unutar uredskog poslovanja između Republike Hrvatske, Republike Poljske i Republike Sjeverne Makedonije. Kroz istraživanje će se doznati i koja su znanja bitna u obavljanju uredskog poslovanja te koje su sličnosti, a koje razlike u obavljanju uredskog posla. Cijela anketa temelji se na mišljenju djelatnika koji rade u uredima, tj. koji su usko vezani uz uredsko poslovanje i tematiku uvoz i izvoz.

5.1 METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Empirijsko istraživanje provedeno je putem ankete pod nazivom „Uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malom poduzeću za uvoz i izvoz“. Navedeno istraživanje započelo je 23. rujna 2023. godine, a završilo je 26. rujna 2023. godine. Provedena anketa je bila anonimna te dostupna putem interneta u navedenom periodu. Važno je reći kako se kod ove ankete nije radilo o slučajnom uzorku, nego se radilo o poznatom uzorku ispitanika. Dakle, ispitanici su Hrvati, Poljaci i Makedonci koji su povezani s uredskim poslovanjem i malim poduzećima za uvoz i izvoz. Anketa se sastojala od 17 pitanja u kojima se saznalo mišljenje ispitanika vezano za uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malim poduzećima za uvoz i izvoz.

5.2 INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA

Temeljni instrument empirijskog istraživanja je anketa koja je sačinjena od 17 pitanja, a navedenom anketom biti će obuhvaćena oba spola iz Hrvatske, Poljske i Sjeverne Makedonije koji će svojim odgovorima dati mišljenje na navedenu temu. Na samome početku ankete postavljena su pitanja o spolu, dobi i zemlji porijekla, a nakon osnovnih pitanja prelazi se na pitanja vezanim za uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u malim poduzećima za uvoz i izvoz. Cijela anketa zatvorenog je tipa, a to znači da je za svako pitanje ponuđen odgovor.

5.3 UZORAK I NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA

Ovo istraživanje obuhvaća Hrvate, Poljake i Makedonce, muškarce i žene, zaposlene i nezaposlene koji su se susreli sa uredskim poslovanje. Također, bitno je reći kako su anketom obuhvaćene osobe iz javnog i privatnog sektora. Podaci su prikupljeni putem google obrasca, a ispunjavanju obrasca pristupilo je 74 ispitanika iz Hrvatske, Poljske i Sjeverne Makedonije.

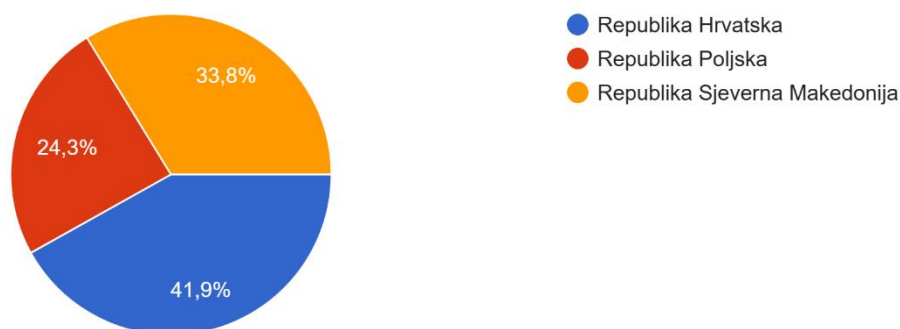
Samo istraživanje je provedeno putem e-pošte, tj. svakome Hrvat, Poljaku i Makedoncu koji je u doticaju sa uredskim poslovanjem dostavljen je google obrazac putem e-pošte.

5.4 REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Provedeno istraživanje na uzorku od 74 ispitanika pokazalo je sljedeće podatke kada je riječ o zemlji stanovanja/rada. Na anketu je odgovorilo 41,9% državljana Republike Hrvatske koji stanuju ili rade u zemlji. Osim Hrvata na anketu su odgovarali i Makedonci. Na anketu je odgovorilo 33,8% državljana Republike Sjeverne Makedonije. I na kraju važno je reći kako su na anketu odgovarali i državljani Republike Poljske sa ukupnim udjelom od 24,3%.

Zemlja stanovanja/rada

74 odgovora



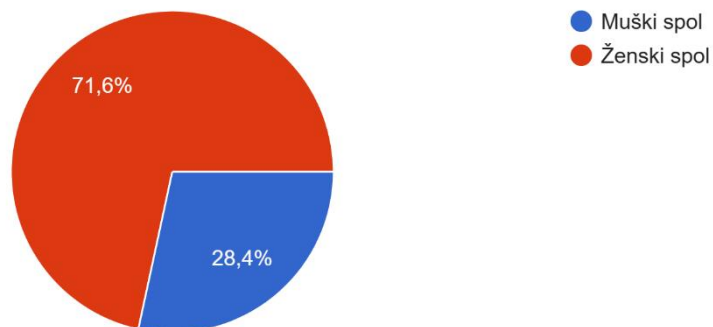
Grafikon 1 Zemlja stanovanja/rada

Izvor: vlastiti rad autora

Iz grafikona 2. vidljivo je kako je anketno istraživanje provedeno na 71,6% žena te 28,4% muškaraca.

Udio ispitanika po polu

74 odgovora



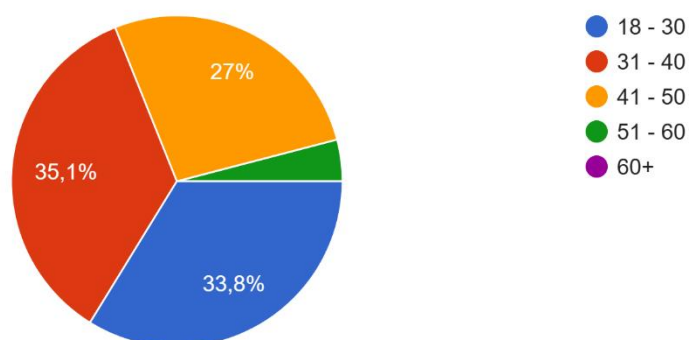
Grafikon 2 Udio ispitanika po spolu

Izvor: vlastiti rad autora

Na grafikonu 3. prikazuje se dob ispitanika. Vidljivo je da je u anketnom istraživanju sudjelovalo 33,8% ispitanika u dobi od 18-30 godine, potom sudjelovalo je 35,1% ispitanika u dobi od 31-40 godina. Nadalje, sudjelovalo je 27% ispitanika u dobi od 41-50 godina te je tek 4,1% ispitanika bilo u dobi od 51-60 godina.

Dob ispitanik

74 odgovora



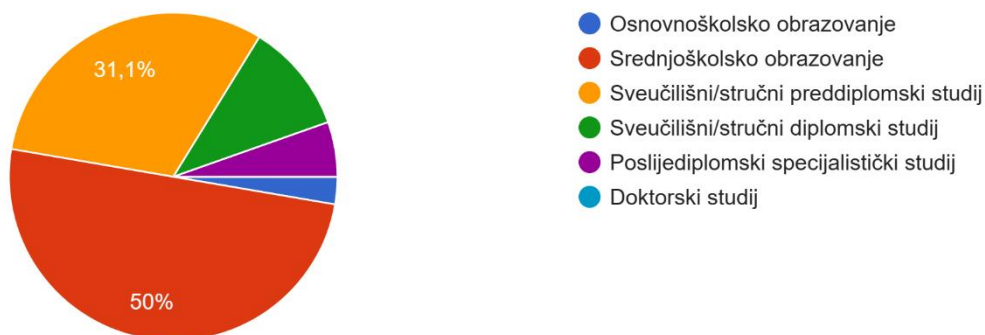
Grafikon 3 Dob ispitanika

Izvor: vlastiti rad autora

Uvidom u grafikon 4. može se zaključiti kako je najviše ispitanika završilo srednjoškolsko obrazovanje njih čak 50%. Kada se radi o višoj stručnoj spremi, onda treba reći kako je nju prema ovom istraživanju završilo 31,1%. Visoku stručnu spremu ima 10,8% ispitanika, dok poslijediplomski studij je završilo 5,4% stanovnika. 2,7% ispitanika je završilo tek osnovnu školu.

Obrazovanje ispitanika

74 odgovora



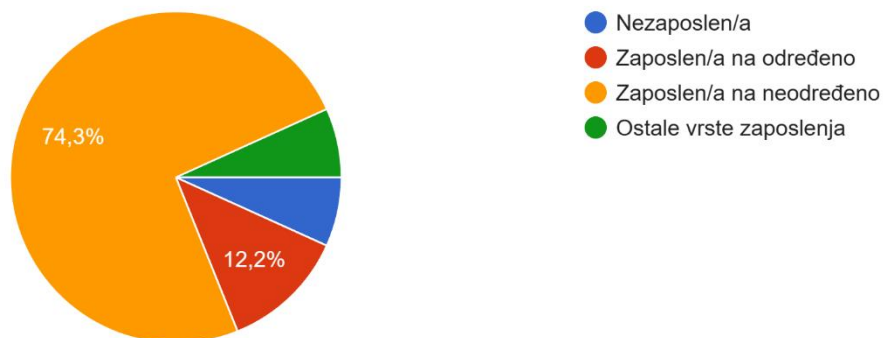
Grafikon 4 Obrazovanje ispitanika

Izvor: vlastiti rad autora

Unutar grafikona 5. vidljivo je da je velika većina ispitanika zaposlena na neodređeno vrijeme, njih čak 74,3%. Na ostale vrste ugovora zaposleno je 6,8% ispitanika, dok je na određeno zaposleno 12,2% ispitanika. Kada je riječ o nezaposlenima, onda treba reći kako su oni sudjelovali u ovoj anketi, a ispitano ih je 6,8%.

Status zaposlenja

74 odgovora



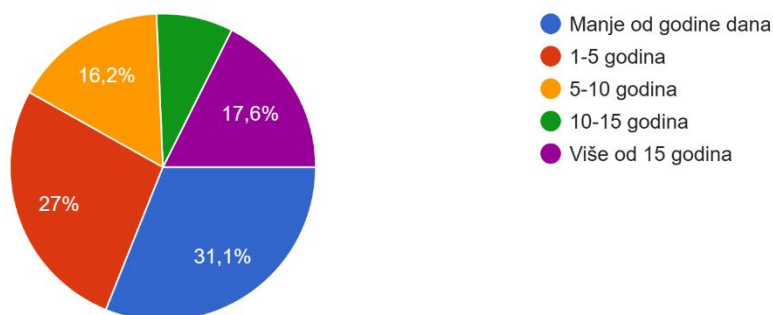
Grafikon 5 Status zaposlenja

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 6. prikazuje koliko tko ima radnog iskustva u poduzećima za uvoz i izvoz. Čak, 31,1% ima manje od godinu dana radnog iskustva u takvim poduzećima. Najmanje je ispitanika s iskustvom između 10 i 15 godina, tek njih 8,1% ima iskustvo između 10 i 15 godina. Prema odgovorima 27% ispitanika ima radno iskustvo između 1-5 godina, potom njih čak 17,6% ima radno iskustvo više od 15 godina. Onih sa radnim iskustvom između 5-10 godina je 16,2%.

Godine radnog iskustva u poduzeću za uvoz i izvoz

74 odgovora



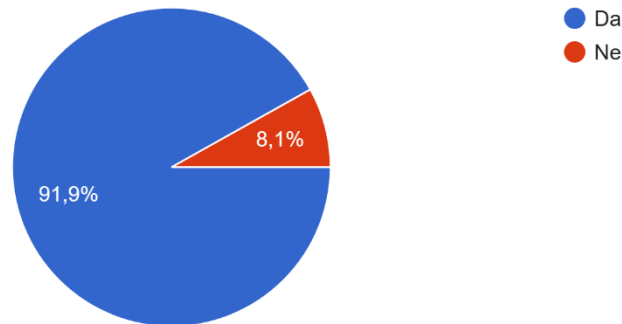
Grafikon 6 Godine radnog iskustva u poduzeću za uvoz i izvoz

Izvor: vlastiti rad autora

Prema grafikonu 7. 91,9% ispitanika odgovorilo je da je upoznato sa poslovima koji spadaju u uredsko poslovanje. Tek 8,1% ispitanika ne zna koji poslovi spadaju u uredsko poslovanje.

Da li ste upoznati koji sve poslovi spadaju u uredsko poslovanje?

74 odgovora



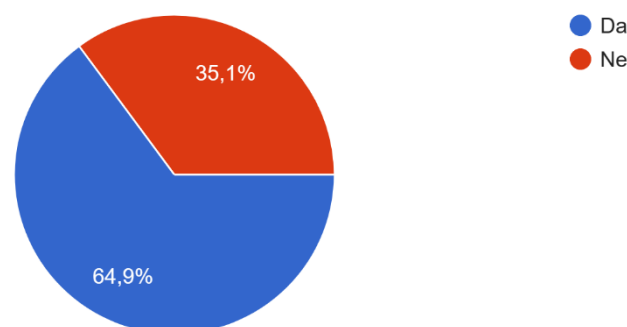
Grafikon 7 Da li ste upoznati koji sve poslovi spadaju u uredsko poslovanje?

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 8. prikazuje da 64,9% ispitanika smatra kako uredsko poslovanje u malim poduzećima se uvelike razlikuje od onog uredskog poslovanja koje se provodi u velikim poduzećima za uvoz i izvoz. Čak 35,1% smatra da se uredsko poslovanje uvelike ne razlikuje između takvih poduzeća.

Smatrate li da se uredsko poslovanje u malim poduzećima uvelike razlikuje od uredskog poslovanja u velikim poduzećima za uvoz i izvoz?

74 odgovora



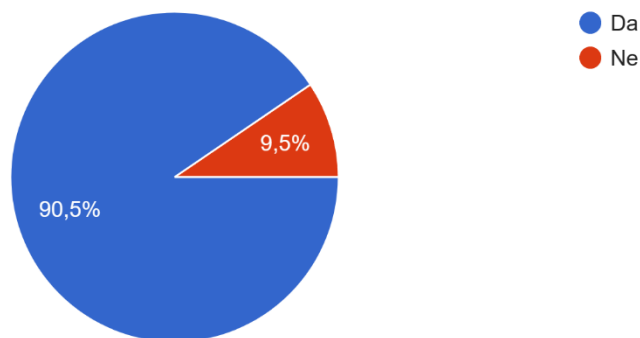
Grafikon 8 Smatrate li da se uredsko poslovanje u malim poduzećima uvelike razlikuje od uredskog poslovanja u velikim poduzećima za uvoz i izvoz?

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 9. prikazuje da se uredsko poslovanje mora primjenjivati i na terenu. Čak 90,05 ispitanika misli da se uredsko poslovanje mora primjenjivati na terenu, tek 9,5% ispitanika misli kako se uredsko poslovanje mora primjenjivati samo u uredu, odnosno da se ne mora primjenjivati na terenu.

Da li se uredsko poslovanje mora primjenjivati i na terenu?

74 odgovora



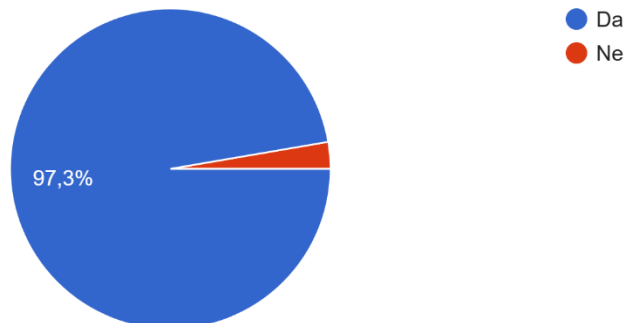
Grafikon 9 Da li se uredsko poslovanje mora primjenjivati i na terenu?

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 10. prikazuje kako ispitanici misle da bi se potpunom digitalizacijom uredsko poslovanje ubrzalo. To da bi se trgovinski procesi ubrzali kroz ubrzanje uredskog poslovanja smatra 97,3% ispitanika, tek je 2,7% ispitanika se ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

Smatrate li da bi se potpunom digitalizacijom uredskog poslovanja ubrzali trgovinski procesi na tržištu?

74 odgovora



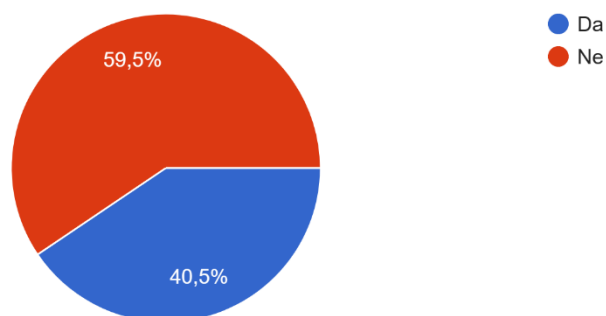
Grafikon 10 Smatrate li da bi se potpunom digitalizacijom uredskog poslovanja ubrzali trgovinski procesi na tržištu?

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 11. prikazuje kako 59,5% ispitanika smatra da uredsko poslovanje unutar Europske Unije nije komplicirano u usporedbi sa zemljama koje nisu unutar Europske Unije. No, čak 40,5% misli kako je uredsko poslovanje unutar Europske Unije komplicirano kada se uspoređi s uredskim poslovanjem zemalja izvan Europske Unije.

Smatrate li da je uredsko poslovanje unutar Europske Unije kompliciranije, nego u zemljama koje nisu države članice Europske Unije?

74 odgovora



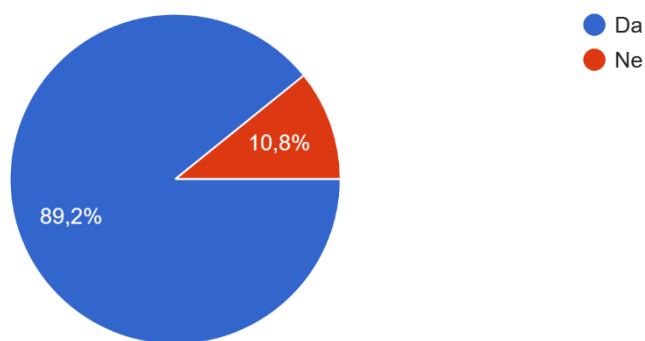
Grafikon 11 Smatrate li da je uredsko poslovanje unutar Europske Unije kompliciranije, nego u zemljama koje nisu države članice Europske Unije?

Izvor: vlastiti rad autora

Iz grafikona 12. vidljivo je kako 89,2% ispitanika smatra da je ulazak u Europsku Uniju dobar za trgovinske poslove. Tek 10,8% ispitanika misli kako Europska Unija nije dobra za trgovinske poslove te ne preferiraju ulazak unutar iste.

Smatrate li da je ulazak u Europsku Uniju dobar za trgovinske poslove?

74 odgovora



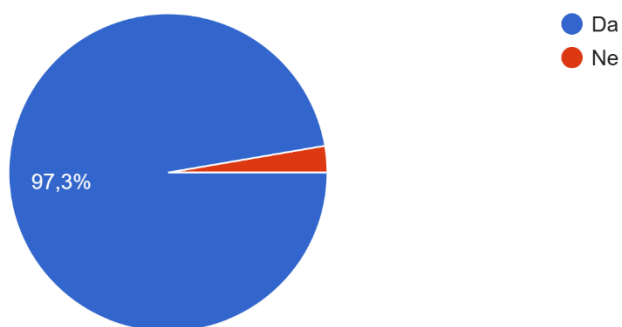
Grafikon 12 Smatrate li da je ulazak u Europsku Uniju dobar za trgovinske poslove?

Izvor: vlastiti rad autora

U grafikonu 13. vidljivo je kako 97,3% ispitanika smatra da se uredsko poslovanje u budućnosti treba više digitalizirati i ubrzati, dok 2,7% misli kako je trenutno uredsko poslovanje jako dobro te ne treba digitalizaciju i ubrzanje.

Smatrate li da se uredsko poslovanje u budućnosti treba više digitalizirati i ubrzati?

74 odgovora



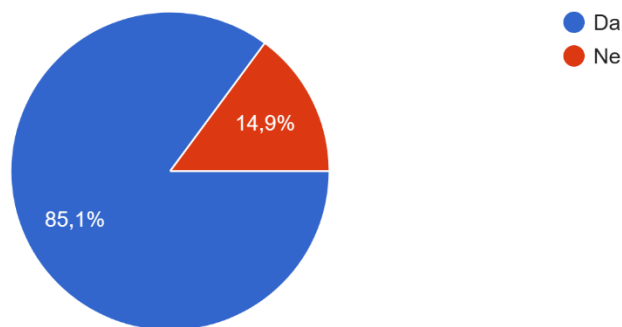
Grafikon 13 Smatrate li da se uredsko poslovanje u budućnosti treba više digitalizirati i ubrzati?

Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 14. prikazuje kako 85,1% ispitanika smatra da je ulazak u Europsku Uniju državama olakšao uvoz i izvoz, tj. uvoznju i izvoznju politiku. No, 14,9% ispitanika misli kako ulazak u Europsku Uniju nije olakšao državama koje su ušle uvoznju i izvoznju politiku.

Ulazak u Europsku Uniju olakšao je državama koje su ušle uvoznju i izvoznju politiku?

74 odgovora



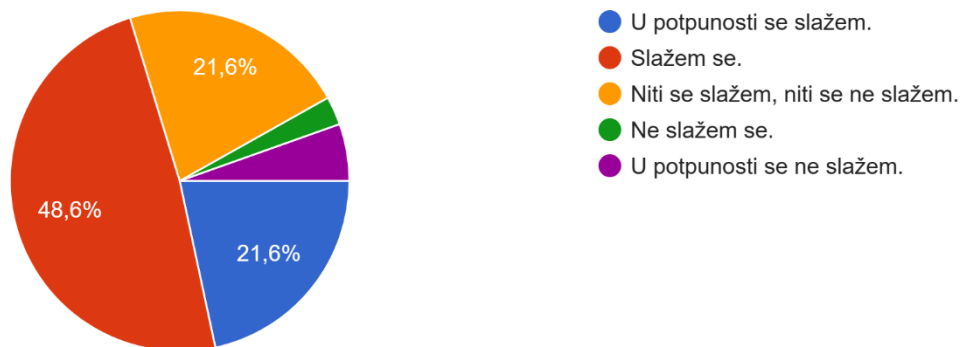
Grafikon 14 Ulazak u Europsku Uniju olakšao je državama koje su ušle uvoznju i izvoznju politiku?

Izvor: vlastiti rad autora

Iz grafikona 15. vidljivo je da se 48,6% ispitanika slaže sa tvrdnjom da države koje nisu u članstvu Europske Unije imaju otežan uvoz i izvoz roba ili usluga. Sa navedenom tvrdnjom u potpunosti se slaže njih 21,6%, a 21,6% niti se slaže, niti se ne slaže. S druge strane, njih 2,7% se ne slaže, a 5,4% ispitanika se u potpunosti ne slaže.

Države koje nisu u članstvu Europske Unije imaju otežan uvoz i izvoz roba ili usluga?

74 odgovora

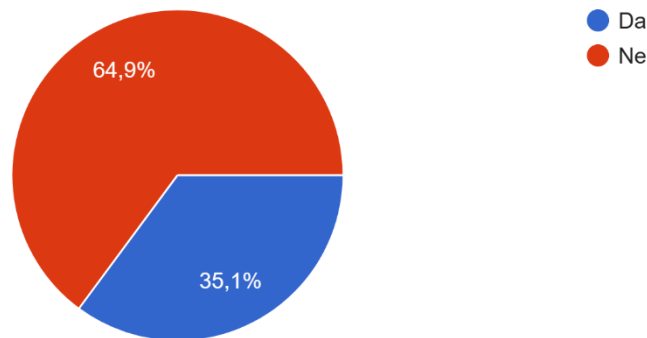


Grafikon 15 Države koje nisu u članstvu Europske Unije imaju otežan uvoz i izvoz roba ili usluga?

Izvor: vlastiti rad autora

Iz grafikona 16. vidljivo je kako velika većina smatra da carinski zakon Europske Unije nije usklađen s zakonom zemalja Zapadnog Balkana. Da zakon nije usklađen misli čak 64,9% ispitanika, dok njih 35,1% misli kako je zakon usklađen.

Smatrate li da je carinski zakon Europske Unije usklađen s zakonom zemalja Zapadnog Balkana?
74 odgovora

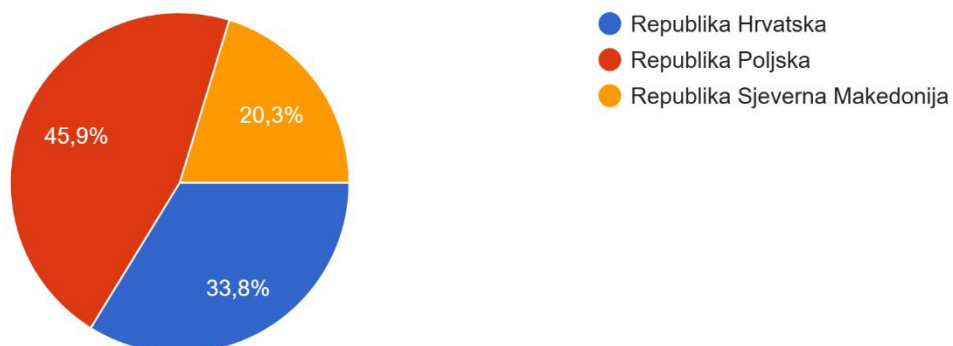


Grafikon 16 Smatrate li da je carinski zakon Europske Unije usklađen s zakonom zemalja Zapadnog Balkana?
Izvor: vlastiti rad autora

Grafikon 17. prikazuje mišljenje ispitanika o najbolje uređenoj državi što se tiče uredskog poslovanja. Pa tako, njih 45,9% smatra da Republika Poljska ima najuređenije uredsko poslovanje, potom slijedi Republika Hrvatska sa 33,8% te je na kraju Republika Sjeverna Makedonija sa 20,3%.

Prema Vašem mišljenju tko ima najbolje uređeno uredsko poslovanje?

74 odgovora



Grafikon 17 Prema Vašem mišljenju tko ima najbolje uređeno uredsko poslovanje?

Izvor: vlastiti rad autora

6. PRAKTIČNI DIO INTERVJU SA DIREKTOROM TVRTKE MAD CON d.o.o.

Budući da je empirijsko istraživanje kroz anketu dosta ograničeno, napravljen je dubinski intervju. Cilj je kroz dubinski intervju koji je proveden online putem e-maila te putem telefonskog poziva sa malim poduzećem za uvoz i izvoz saznati kako zapravo funkcionira uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji u praksi.

6.1 O TVRTKI MAD CON d.o.o

Tvrtka MAD CON d.o.o. bavi se posredovanjem, trgovinom i istraživanjem tržišta građevinske opreme i dodataka. Osnovno poslovanje tvrtke vezano je uz prodaju trapezних limova, sendvič panela, limova u roli, polikarbonata, pocinčanih profila sa podkonstrukcijom, solarnih panela i dodataka. Sama tvrtka ima višegodišnje iskustvo na tržištu građevinskih proizvoda i opreme. Do sada tvrtka je odradila preko 200 projekata diljem Republike Hrvatske i Europe, što je za malu tvrtku veliki uspjeh. Kada je riječ o klijentima tvrtke, treba reći kako je tvrtka sklona prilagođavanju željama i potrebama klijenata, jer je mišljenje klijenata izrazito bitno za poslovanje ove male tvrtke (MADCON – O nama, 2022).

U radu tvrtka se služi individualnim pristupom. Tvrtka posjeduje brojne certifikate koji su priznati diljem svijeta. Tvrtka ima visokokvalitetne proizvode, a prilikom realizacije projekata tvrtka nudi izvedbu projekta „od ideje do realizacije“ (MADCON – Projekti, 2022).

Intervju je proveden sa tehničkim direktorom tvrtke Damirom Matkovićem koji je dostavio odgovore na pitanja putem e-maila, ali obavljen je i telefonski razgovor u kojem je direktor Damir Matković rekao kako je MAD CON d.o.o. mala tvrtka koja se bavi uvozom i izvozom.

U nastavku su navedeni odgovori na koje je direktor Damir Matković odgovorio. Iz odgovora se vidi kako direktor Damir Matković vidi uredsko poslovanje u Hrvatskoj i regiji s posebnim naglaskom na mala poduzeća za uvoz i izvoz kakvim i sam upravlja.



Slika 2 Logo tvrtke MAD CON d.o.o.

Izvor: <https://madcon.hr>, 23.09.2023.

6.2 PREGLED INTERVJUA

1. Primjenjujete li u svojoj tvrtki temeljna načela i postupke uredskog poslovanja? Ako da koja su Vam načela i postupci u radu najbitniji?

Uredsko poslovanje je oduvijek bila žila kucavica svakog zdravog poduzeća tako i našeg. Smatram da je to najkompleksniji dio svake firme zbog široke palete usluga koje djelatnik mora pružiti i znanja koja mora posjedovati u kriznim situacijama. Ono uključuje poslove koji su vezani uz odlučivanje, manipulacijom podacima, manipulacijom dokumentima, komunikaciju s poslovnim partnerima, komunikacija s klijentima, arhiviranje dokumenata. Načela koja su najbitnija u našem poslu su načelo zakonitosti, točnosti pogotovo iz razloga što radimo s velikim brojem dokumenata koji prolaze porezne i carinske postupke. Zbog same vrste posla izuzetno je bitno načelo ekspeditivnosti te to smatramo bitnom prednosti pred konkurencijom i razlogom iznimno velikog broja projekata koji znaju da koristimo načelo jednobraznosti i jednostavnosti s svim iskazanim podacima na našim izlaznim dokumentima. U konačnici se držimo načela ekonomičnosti, ukoliko klijent dobije robu u kratkom vremenskom periodu s ekonomski prihvatljivom cijenom na tržištu veća je vjerojatnost da će odabrati Vas za partnera koji će ga pratiti kroz kompleksan posao izgradnje hale ili gospodarskog objekta.

2. Na koje sve načine komunicirate sa svojim partnerima i klijentima koji se nalaze unutar i izvan Republike Hrvatske? Da li je komunikacija otežana i ograničena radi prostorne udaljenosti između poduzeća?

Naš poslovni subjekt pokriva teritoriju koja sadržava 9 država. Zbog same prirode posla ukoliko niste prisutni na tržištu osobno budete iznimno brzo zaboravljeni. Sama prisutnost na mrežama nije dovoljna da bi se održao zdrav poslovni odnos između poslovnih partnera. Najveća prepreka je udaljenost između klijenata i vremena koje mu možete posvetiti ali se to uz ljubav prema poslu i izuzetno dobru organiziranosti vremena uspijeva postići. Nakon dogovorenog projekta sva poslovna korespondencija može teći službenim putem, ali odluka naše firme je da svaki projekt ispratimo od narudžbe, istovara i montaže da bismo se uvjerali da s iznimno skupom robom postupa sukladno napatku struke. To se pokazala naša velika prednost u poslovanju s obzirom na odluke naše konkurencije koja s utovarom smatra projekt završen.

3. Da li digitalne i informatičke tehnologije olakšavaju uredsko poslovanje Vaše tvrtke?

Digitalne i informatičke tehnologije uveliko olakšavaju naše poslovanje. Dostupni smo na svim platformama. Poneke sastanke koji su zbog velike udaljenosti i trenutnih projekata ponekad nemoguće osobno odraditi i tu informatičke tehnologije pokazuju svoju jačinu. Zanimljiva situacija kada surađujemo s novim klijentima koji nisu s standardnog govornog područja koje koristimo (engleski, njemački, talijanski, rumunjski i grčki) vrlo često putem video poziva koristimo usluge ovlaštenih prevoditeljica za jezike poput mađarskog. Vrlo često preko Microsoft teams-a sudjelujemo na koordinacijama ukoliko postoji tehnički problem na gradilištu, a nismo u mogućnosti vremenski stići na koordinacije.

4. Da li se rukovanje sa dokumentima u Republici Hrvatskoj razlikuju od rukovanja sa dokumentima u ostalim državama u svijetu?

Rukovanje s dokumentima u Hrvatskoj je poprilično kompleksna stvar. Bez obzira na svu umreženost svih institucija dokumenti i njihova putanja je zahtijevana u papirnatom obliku dok većina drugih država je prešla na potpunu umreženost i digitalizaciju. Zamisao da unutar Europske unije svi imamo iste postupke i zakone je prividna iluzija i kada radite s popriličnim brojem država poput nas vidite da se to poprilično razlikuje. Kada tu dodate regionalne države koje nisu u Eu dolazi do dodatnih komplikacija u usklađivanju dokumentacije. Ono što je fascinantno da tumačenje postupaka i zakona može biti zavisno od smjene na granici.

5. Smatrate li da su državne politike vezane za uvoz i izvoz usklađene između zemalja unutar i izvan Europske Unije?

Državne politike svakako nisu usklađene i tu ima još dosta nedorečenih zakona koji se mogu koristiti na različite načine. U svakom slučaju to i dozvoljava EU da prilagodite zakone već postojećim u državi članici. Većina okolnih država se prilagodila i uskladila zakone zbog iznimno velikog tržišta EU da bi mogli izvoziti svoje robe ili usluge u EU.

6. Da li ste imali problema na graničnim prijelazima sa uvozom i izvozom roba ili usluga? Ako jeste da li je problem nastao radi administrativnih procedura?

Najveći problem u našem poslovanju je transport robe iz razloga što je sama po sebi dimenzionalno velika i potrebno je popriličan broj transporta. Od kada smo ušli u šengenski prostor transport nam se olakšava s nekim državama članicama, ali otežava s državama iz regija koje nisu u Eu. Vrlo često su iznimno duga čekanja na granicama ne zbog procedure koja je pokrenuta po izdavanju fakture odnosno napuštanju vozila iz tvornice. Vrlo često dolazi do pada sustava na graničnim prijelazima, zastoja u carinskim postupcima, različito tumačenje deklaracija i samo ne poznavanje zakona na carinama.

7. Budući da surađujete sa Poljskom i Sjevernom Makedonijom da li postoje administrativne barijere koje se odnose na brzinu uvoza i izvoza iz tih zemalja?

U svakome slučaju postoje govorne barijere zbog ne poznavanja Poljskog jezika i njihovog lošeg poznavanja engleskog jezika pošto su godinama do rata bili u potpunosti okrenuti drugome tržištu koje je uspijevalo kupiti većinu njihovih plasiranih proizvoda koji su bili lošije kvalitete nego onog što se nalazilo na tržištu Eu. Dosta vremena je bilo potrebno da se orijentiraju s tržišta Rusije na preostale članice Eu i prilagode kvalitetu koje ovo tržište zahtijeva. Jedina olakotna okolnost je šengenski prostor i brži transport ali je puno kompliciranija i zahtjevnija dokumentacija za zaštitu od pranja novca tako da za suradnju s Poljskim firmama trebate puno više energije. Poslovanje s Sjevernom Makedonijom je uvelike olakšano zbog same sličnosti u jeziku, njihova suradnja s okolnim članicama Eu i prilagodba poslovanja sukladno zahtjevima Eu uvelike olakšava posao. Jedina negativna stvar je ulazak robe u Eu i carinski postupci kojima podliježu.

8. Prilikom odabira novog inozemnog tržišta, da li analizirate uredsko poslovanje te države na čije se tržište planirate uključiti?

Prije svakog ulaska na novo tržište radimo SWOT analizu gdje zajedno komentiramo sve slabosti i potencijalne prijetnje. Nakon toga usklađujemo s računovodstvom razlike u

zakonima i knjiženjima. Nakon toga s našim špediterom detaljno prolazimo sve carinske postupke i moguće poteškoće koje može skrivati potencijalno novo tržište. Nakon toga računamo sve troškove koji su iz prethodnih razgovora puno detaljniji i tek tada radimo istraživanje tržišta - koji od palete proizvoda su potrebni, koje kvalitete. Nakon toga tražimo potencijalne partnere, telefonski ih kontaktiramo, šaljemo pismo namjere i nakon iskazanog interesa za našim proizvodima dolazimo na sastanak.

9. Koliko je pandemija uzrokovana COVID-19 virusom utjecala na uredsko poslovanje? Da li je utjecala pozitivno ili negativno? Da li Vam je olakšala komunikaciju s partnerima i klijentima?

Pandemija je na naše poslovanje utjecala iznimno teško, prvenstveno zbog nemogućnosti putovanja i straha klijenata za ulazak u nepotrebne nove projekte širenja bez poznavanja budućih situacija. Na neke načine su klijenti bili prisiljeni koristiti digitalne kanale za komunikaciju koje prethodno nisu koristili u toj mjeri ali vjerujem da će se posljedice još dugo osjetiti pogotovo u sektoru građevine.

10. Koliko je pandemija COVID-19 virusa utjecala na uvoz i izvoz roba i usluga?

Na uvoz i izvoz robe je utjecala minimalno, iskreno nikada nam brže roba nije bila dostavljana zbog manjeg zadržavanja na graničnim prijelazima i u tome periodu vožnje kamiona u kolonama bez stajanja i poštivanja vremenskog ograničenja vožnje. Kako su se vozila kretala u pratnji policije, vozilo se sukladno njihovoj dinamici i čak iznad ograničenja. Uz valjanu dokumentaciju vozila su iznimno malo se zadržavala na granicama.

6.3 REZULTATI INTERVJUA

Intervju je pokazao da mala tvrtka MAD CON d.o.o. primjenjuje uredsko poslovanje u svojem radu. Također, utvrđeno je ovim istraživačkim dijelom da tvrtka se služi načelima i postupcima koji vrijede za uredsko poslovanje. Pa tako, tvrtka u svojem radu koristi se različitim načelima, a glavna načela koja koriste su načelo zakonitosti, točnosti, ekspeditivnost i jednostavnosti. Dakle, vidljivo je kako su za tvrtku MAD CON d.o.o. vrlo važna načela u poslovnim procesima.

Kroz intervju tehnički direktor gosp. Damir Matković ukazao je kako komunikacija putem mreže (interneta) nije dovoljna za zdravo funkcioniranje poslovnih procesa. Gosp. Damir Matković smatra kako zdravo poslovanje leži u komunikaciji „licem u lice“, no jasno je kako

takva komunikacija nekada nije moguća. Često udaljenost između poslovnih subjekata predstavlja prepreku žive komunikacije.

Budući da komunikacija „licem u lice“ nije moguća, tvrtka koristi u svojem radu digitalne i informatičke tehnologije. Digitalne i informatičke tehnologije osim što olakšavaju komunikaciju između poslovnih subjekata, one olakšavaju i poslovanje tvrtke u cjelini.

Direktor tvrtke ističe kako je rukovanje sa dokumentima vrlo kompleksan proces. Ova tvrtka surađuje sa devet država te postupanje i rukovanje s dokumentima ne primjenjuje se jednako na svakom području. Naravno, mnoge države uskladile su svoje politike sa Europskom Unijom, no problem je u zakonima koji se mogu dvojako tumačiti te takvi zakoni znaju zakomplicirati mnogobrojne procese u vanjsko-trgovinskoj razmjeni. Direktor ukazuje da rješenje je moguće kroz umrežavanje i digitalizaciju procesa vanjsko-trgovinske razmjene. Na takav način bi se postigao brzi proces rukovanja sa dokumentima. Nadalje, isto tako države moraju raditi na daljnjem usklađivanju državnih politika vezanih za uvoz i izvoz. Politike jesu usklađene, no u pojedinim državama usklađenost je na minimalnoj razini te se pojedini zakoni mogu dvojako tumačiti.

Kada je riječ o problemima na graničnim prijelazima direktor je istaknuo kako problemi sa Europskom Unijom ne postoje radi šengenskog prostora, ali postoje sa državama koje nisu u šengenskom prostoru. Najveći problemi su administrativnog karaktera koji nastaju na carinama radi različitih tumačenja zakona i deklaracija. Naravno, postoje i drugi problemi, ali oni su više tehničkog karaktera, a manje administrativnog i uredskog karaktera.

Kroz ovaj intervju direktor je ukazao na kompleksnu suradnju sa Poljskom koja je unutar Europske Unije. Istaknuo je kako suradnja sa Sjevernom Makedonijom puno jednostavnija. Poljaci su teški za suradnju radi jezičnih barijera i teško se prilagođavaju europskim vrijednostima jer su prije Drugog svjetskog rata i prije ulaska u euro-područje bili okrenuti Ruskome tržištu koje nije zahtijevalo robu visoke kvalitete i stroge procedure. S druge strane, Sjeverna Makedonija ima sličan jezik, prilagođavaju svoje tržište europskim vrijednostima i europskoj trgovinskoj politici. No, problem kod Sjeverne Makedonije nastaje kod carinskih procedura. Dakle, svaka država ima svoje prednosti i nedostatke ovisnosti o tome šta je kojoj tvrtki presuđujuće za suradnju. Poljska je u šengenskom prostoru, no opet još se osjete posljedice preduge suradnje sa Ruskim, tj. istočnim tržištem.

Prilikom odabira novog tržišta tvrtka radi SWOT analizu za novo inozemno tržište. Nakon toga istražuju se zakoni, pravilnici i podzakonski akti koji vrijede u toj državi. Potom tvrtka istražuje carinske postupke i potencijalne probleme kod istih. U konačnici računaju se svi mogući troškovi te se istražuje tržište. Dakle, tvrtka analizira uredsko poslovanje neke države prije uključivanja na to tržište.

U intervju je istaknuto da je pandemija uzrokovana COVID-19 virusom utjecala na poslovanje tvrtke u velikoj mjeri. Između ostalog, posljedice su se odrazile na uredsko poslovanje. U toj situaciji u velikoj mjeri su ovoj tvrtki pomogle digitalne i informatičke tehnologije. Digitalne i informatičke tehnologije pomogle su tvrtki u održavanju poslovnih odnosa sa klijentima i partnerima te su se na taj način održavali poslovni projekti. No, u intervju se navodi kako tvrtka nije u navedenom periodu mogla ugovarati nove poslovne projekte jer su rizici i mjere koje su bile u to vrijeme bile nepovoljne za poslovne poduhvate. Kada je riječ o tehničkom dijelu uvoza i izvoza, onda treba reći kako je taj dio bio iznimno dobar. Svi materijali su se kretali nesmetano te su iznimno kratko bili zadržavani na graničnim prijelazima.

Cjelokupni intervju pokazuje na koji način funkcionira uvoz i izvoz u malim poduzećima u Republici Hrvatskoj. Također, intervju objašnjava sve administrativne i proceduralne poslovne procese koji se zbivaju unutar malog poduzeća. Uvjerena sam kako ovo istraživanje može pomoći malim poduzećima u analiziranju okruženja prije pokretanja i upuštanja u poduzetničke vode. Kroz ovaj intervju doznaje se na koje sve poslovne procese se treba paziti u poslovanju.

7. ZAKLJUČAK

Na samom početku ovoga završnog rada utvrđeno je kako je ured vrlo važan za uredsko poslovanje. Uredski prostor je fizički prostor koji omogućuje obavljanje poslovnih procesa kao što su: administrativni procesi, sastanci te suradnja s kolegama, partnerima i klijentima. Unutar ured se mogu čuvati važni dokumenti i oprema koji su element uredskog poslovanja. Dakle, ured može služiti kao mjesto pohrane, ali također ured može služiti djelatnicima kao prostor u kojem mogu djelovati, koncentrirati se te biti produktivni.

Nadalje, važno je reći da je uredsko poslovanje vrlo važan element svakog malog poduzeća za uvoz i izvoz u Hrvatskoj i regiji. Kada je riječ o uredskom poslovanju, treba reći kako uredsko poslovanje pomaže malim tvrtkama u održavanju organizacije, efikasnosti, efektivnosti i produktivnosti poduzeća. Uredsko poslovanje malim poduzećima za uvoz i izvoz omogućuje bolju komunikaciju unutar tima, ali također i bolju komunikaciju sa partnerima i klijentima. Kroz uredsko poslovanje mala poduzeća mogu bolje pratiti trgovinsku politiku, financijske i administrativne procese. Rad pokazuje da uredsko poslovanje nije samo važno unutar ureda, nego ono može biti od itekakvog značaja i za terensko poslovanje. Kada se govori o malim poduzećima za uvoz i izvoz vidljivo je iz rada da su takva poduzeća fleksibilnija i mogu biti specijalizirana za određeno područje rada. U radu je obrađena i trgovinska politika Europske Unije i zemalja u regiji. Iz rada proizlazi da navedena politika ima za cilj promicanje slobodnoga tržišta, stvaranje povoljnijega okruženja za poduzeća koja se bave uvozom i izvozom te uklanjanje trgovinskih barijera. Kada se radi o zemljama koje nisu članice Europske Unije onda treba reći da brojne zemlje pogotovo zemlje u regiji imaju sklopljene trgovinske sporazume s Europskom Unijom. Na taj način se potiče gospodarski rast, otvaraju se nova tržišta i naravno nova radna mjesta. Dakle, uvoz i izvoz pomaže zemljama unutar i izvan Europske unije u diverzifikaciji gospodarstva, povećanju konkurentnosti unutar i izvan Europe te se stvaraju nove poslovne prilike. Osim toga, uvoz roba omogućuje pristup novim proizvodima ili uslugama, a izvoz omogućuje povećanje prihoda. Kod izvoza osim što se stječu prihodi kroz izvoženje proizvoda ili usluga, također se promovira nacionalni identitet kroz proizvode ili usluge.

Zaključno, govoriti ćemo o istraživačkom, tj. praktičnom dijelu rada. U praktičnom dijelu rada istraživala se sama tema rada. Kroz praktični dio rada nastojale su se potvrditi ili odbaciti

hipoteze koje su postavljene na samome početku rada. Dakle, za sljedeće hipoteze utvrđena su sljedeća stajališta:

Potvrđena je hipoteza kroz anketu da je primjena uredskog poslovanja u Hrvatskoj i regiji u malim poduzećima za uvoz i izvoz bitna i na terenu.

Također, potvrđeno je kroz anketu da uredsko poslovanje unutar Europske Unije je jednostavnije u odnosu na uredsko poslovanje zemalja koje nisu države članice.

Nadalje, potvrđena je kroz anketu i treća hipoteza da države unutar Europske Unije imaju bolju trgovinsku politiku u odnosu na države koje nisu članice Europske Unije.

Zadnja hipoteza je odbačena, tj. kroz ovu anketu koja je provedena većina smatra kako carinski zakoni Zapadnog Balkana nisu usklađeni s zakonima zemlja Europske Unije i obratno.

Osim anketnog istraživanja proveden je dubinski intervju sa direktorom tvrtke MAD CON d.o.o., gosp. Damirom Matkovićem. Istraživanje dubinskim intervjuom približio je uredsko poslovanje i poslovne procese malih poduzeća za uvoz i izvoz u Republici Hrvatskoj. Zaključno, rad je ostvario svoj cilj i predmet, stoga se može reći kako su postignuti željeni rezultati koji su bili postavljeni u samome uvodu.

8. IZJAVA

Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: Ana Rupaner

Matični broj studenta: 0234062078

**Naslov rada: UREDSKO POSLOVANJE U HRVATSKOJ I REGIJI U MALOM
PODUZEĆU ZA UVOZ I IZVOZ**

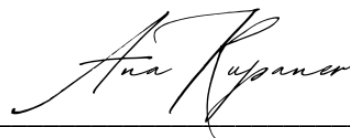
Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

Potpis studenta

U Zaprešiću, 15.11.2023



9. POPIS LITERATURE

1. CARNET – Uredsko poslovanje u širem smislu, n.d. <https://arhiva-2021.loomen.carnet.hr/mod/book/view.php?id=130455&chapterid=31320>, (pristupila: 23.09.2023.)
2. CARNET – Uredsko poslovanje u užem smislu, n.d. <https://arhiva-2021.loomen.carnet.hr/mod/book/view.php?id=130455&chapterid=31319>, (pristupila: 23.09.2023.)
3. Enciklopedija – Izvoz ili eksport, 2021. <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=28396>, (pristupila: 23.09.2023.)
4. Enciklopedija – Uvoz, 2021. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=63545>, (pristupila: 23.09.2023.)
5. EUROPSKA UNIJA – Prodaja proizvoda u EU-u, 2022. https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/selling-products-eu/index_hr.htm, (pristupila: 23.09.2023.)
6. EUROPSKA UNIJA – Prodaja robe i usluga, 2023. https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/index_hr.htm, (pristupila: 23.09.2023.)
7. EUROPSKA UNIJA - Pružanje usluga u inozemstvu, 2023. https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/provide-services-abroad/index_hr.htm, (pristupila: 23.09.2023.)
8. EUROPSKA UNIJA – Sporazumi o slobodnoj trgovini, n.d. <https://trade.ec.europa.eu/access-to-markets/hr/content/zapadni-balkan>, (pristupila: 23.09.2023.)
9. EUROPSKA UNIJA – Tržišta izvan EU, n.d. <https://trade.ec.europa.eu/access-to-markets/en/non-eu-markets>, (pristupila: 23.09.2023.)
10. EUROPSKA UNIJA – Uvoz, izvoz i trgovina u Europskoj uniji, n.d. https://european-union.europa.eu/live-work-study/import-and-export_hr, (pristupila: 23.09.2023.)
11. EUROPSKA UNIJA – Zapadni Balkan, n.d. https://policy.trade.ec.europa.eu/eu-trade-relationships-country-and-region/countries-and-regions/western-balkans_en, (pristupila: 23.09.2023.)
12. Funda, D. (2011) *Menadžment malog poduzeća*. Zaprrešić: Visoka škola za poslovanje i upravljanje s pravom javnosti „Baltazar Adam Krčelić“.
13. Horvatić, I., Komorčec, M., Gaćeša, D. (2003) *Upravljanje uredom*. Zagreb: Agencija d.o.o.

14. MADCON – O nama, 2022. <https://madcon.hr/o-nama/>, (pristupila: 23.09.2023.)
15. MADCON – Projekti, 2022. <https://madcon.hr/#projekti>, (pristupila: 23.09.2023.)
16. MENTORICA.BIZ – Tko su MSP-ovi, n.d. <https://mentorica.biz/pitanja-i-odgovori/osnove-poduzetnistva/tko-su-msp-ovi-591/>, (pristupila: 23.09.2023.)
17. Quible, Z. K. (2010) *Menadžment uredskog poslovanja*. Zagreb: MATE d.o.o.
18. Srića, V., Kliment, A., Blaženka, K. (2003) *Uredsko poslovanje: Strategija i koncepti automatizacije ureda*. Zagreb: Sinergija-nakladništvo d.o.o.
19. Uredba o uredskom poslovanju, 2021. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_75_1415.html, (pristupila: 23.09.2023.)

10. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA

10.1 POPIS SLIKA

Slika 1 Kategorija poduzeća.....	10
Slika 2 Logo tvrtke MAD CON d.o.o.	28

10.2 POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1 Zemlja stanovanja/rada	16
Grafikon 2 Udio ispitanika po spolu	17
Grafikon 3 Dob ispitanika	17
Grafikon 4 Obrazovanje ispitanika	18
Grafikon 5 Status zaposlenja.....	19
Grafikon 6 Godine radnog iskustva u poduzeću za uvoz i izvoz	19
Grafikon 7 Da li ste upoznati koji sve poslovi spadaju u uredsko poslovanje?	20
Grafikon 8 Smatrate li da se uredsko poslovanje u malim poduzećima uvelike razlikuje od uredskog poslovanja u velikim poduzećima za uvoz i izvoz?.....	20
Grafikon 9 Da li se uredsko poslovanje mora primjenjivati i na terenu?.....	21
Grafikon 10 Smatrate li da bi se potpunom digitalizacijom uredskog poslovanja ubrzali trgovinski procesi na tržištu?.....	22
Grafikon 11 Smatrate li da je uredsko poslovanje unutar Europske Unije kompliciranije, nego u zemljama koje nisu države članice Europske Unije?	22
Grafikon 12 Smatrate li da je ulazak u Europsku Uniju dobar za trgovinske poslove?.....	23
Grafikon 13 Smatrate li da se uredsko poslovanje u budućnosti treba više digitalizirati i ubrzati?	23
Grafikon 14 Ulazak u Europsku Uniju olakšao je državama koje su ušle uvoznju i izvoznju politiku?.....	24
Grafikon 15 Države koje nisu u članstvu Europske Unije imaju otežan uvoz i izvoz roba ili usluga?.....	24
Grafikon 16 Smatrate li da je carinski zakon Europske Unije usklađen s zakonom zemalja Zapadnog Balkana?	25

Grafikon 17 Prema Vašem mišljenju tko ima najbolje uređeno uredsko poslovanje?..... 26

ŽIVOTOPIS



Profil će biti dostupan do 22. Ožujka 2024.



Ana Rupaner

Datum rođenja: 31/07/1985 | Državljanstvo: hrvatsko

Sakrij podatke za kontakt ^

Mobilni telefon: (+385) 953647714

E-adresa: atrupaner@gmail.com

Kućna: Kralja Zvonimira 92, 31216 Antunovac, Hrvatska

RADNO ISKUSTVO

Suvlasnik, voditelj financija

Mad con d.o.o. Bitola
26/10/2021 – Trenutačno

Bitola, Sjeverna Makedonija
Poduzeće ili sektor: **Građevina**

- voditelj ureda
- uvoz i izvoz
- voditelj projekta

Vlasnik poduzeća

Ad trade j.d.o.o.
07/01/2016 – 26/10/2021

Antunovac, Hrvatska
Poduzeće ili sektor: **Građevina**

- voditelj ureda
- uvoz i izvoz
- voditelj projekta
- financijski direktor

Voditelj hotela

Petričević d.o.o.
14/01/2013 – 10/10/2015

Osijek, Hrvatska
Poduzeće ili sektor: **Usluge Smještaja i Gastronomija**

- Voditelj Hotela & Restorana Bischof
- F&B Manger Hotela & Restorana Bischof

Voditelj poslovnice

Orient Silver d.o.o.
01/09/2012 – 14/01/2013

Osijek, Hrvatska

- Voditelj poslovnice
- Organizacija poslovanja PI Osijek

● **Kontrolor poslovanja**

Osatina P.Z.
01/04/2012 – 01/09/2012

📍 Semeljci, Hrvatska

Poduzeće ili sektor: **Poljoprivreda, sumarstvo i ribarstvo**

- Kontrolor poslovanja u P.Z. Ivankovo

- Kontrolor obojenja u P.Z. Ivankovo

● **Kuhar i voditelj smjene u kuhinji**

Dom za stare i nemoćne Osijek
01/12/2011 – 01/04/2012

📍 Osijek, Hrvatska

Poduzeće ili sektor: **Usluge Smještaja I Gastronomija**

-Izrada jelovnika

-Voditelj smjene i poslovi šefa kuhinje

● **F&B Manger**

Hotel Excelsior Dubrovnik
15/04/2010 – 01/12/2011

📍 Dubrovnik, Hrvatska

Poduzeće ili sektor: **Usluge Smještaja I Gastronomija**

- Organizacija kompletnog poslovanja u odjelu hrane i pića

- Organizacija Eventa

- Usluge batlera

● **Suradnik u pravnom odjelu za naplatu potraživanja**

Inkaso d.o.o.Austria
01/04/2009 – 15/04/2010

📍 Osijek, Hrvatska

- Izrada predmeta za utuženje

- Vođenje naplate potraživanja

● **Recepcionarka**

Hotel Waldinger
15/03/2008 – 01/04/2009

📍 Osijek, Hrvatska

- Prijava i odjava gostiju

- Vođenje rezervacija

- Povezivanje hotelskih odjela i usklađivanje s zahtjevima gostiju

● **Kuhar**

Dom za stare i nemoćne Osijek
01/12/2007 – 15/03/2008

📍 Osijek, Hrvatska

- Poslovi kuhara

● **Store Manger**

Kenvelo moda Hrvatska d.o.o.
01/04/2007 – 01/12/2007

📍 Zagreb, Hrvatska

- Otvaranje i vođenje novih poslovnica na bazi Hrvatske

● **Otvaranje novog objekta i obuka djelatnika**

Ma ni d.o.o.

08/01/2007 – 01/04/2007

Osijek, Hrvatska

- Izrada jelovnika
- Otvaranje i namještanje objekta
- Obuka djelatnika

• Voditelj ugostiteljskog objekta

Šapina d.o.o.
30/10/2006 – 08/01/2007

Osijek, Hrvatska

- Voditelj ugostiteljskog objekta
- Obračuni

• F&B Manger u studentskom ugostiteljstvu

Bit d.o.o.
01/06/2006 – 30/10/2006

Osijek, Hrvatska

- Organizacija poslovanja i upravljanje poslovanjem u studentskom ugostiteljstvu

• Savjetnik u prodaji

Školska knjiga d.o.o.
08/01/2006 – 01/06/2006

Osijek, Hrvatska

- Prodaja i savjetnik u prodaji knjiga

• Voditelj Garni hotela

Hotel ritam Osijek
01/09/2005 – 08/01/2006

Osijek, Hrvatska

- Organizacija poslovanja hotela

• Voditelj recepcije

Hotel Silver Osijek
01/07/2004 – 01/09/2005

Osijek, Hrvatska

- Organizacija poslovanja recepcije i odjela hrane i pića

OBRAZOVANJE I OSPOBLJAVANJE

• Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić, Osijek

Poslovanje i upravljanje, usmjerenje menadžment uredskog poslovanja
01/09/2020 – Trenutačno

Osijek, Hrvatska

• Veleučilište Studium

Farmaceutski tehničar
01/09/2014 – 30/06/2015

Osijek, Hrvatska

• Ugostiteljsko turistička škola u Osijeku

Hotelier, smjer ugostiteljstvo
01/09/2000 – 30/06/2004

Osijek, Hrvatska

Osnovna škola Miroslava Krleža

Osnovna škola
01/09/1991 – 30/06/2000

Čepin, Hrvatska

JEZIČNE VJEŠTINE

Materinski jezik/jezici

Hrvatski

Drugi jezici

Engleski

Slušanje



A1

Čitanje



A1

Govorna interakcija



A1

Govorna produkcija



A1

Pisanje



A2

DIGITALNE VJEŠTINE

Rad na računalu | Windows | MS Office (Word Excel PowerPoint) | Microsoft Word | Informacije i komunikacija (pretraivanje interneta) |
Prilagodljivost | Komunikacijski programi (Skype Zoom TeamViewer) | Priprema i oblikovanje prezentacija (MS PowerPoint) |
S lakocom prihvacam i rjesavam nove izazove kroz koje napredujem

[Prijavi neprimjeren sadržaj](#)