



Primjena umjetne inteligencije (UI) u uredskom poslovanju

Vodič kroz program

Program izradio: Mr.sc. Marin Aničić, prof. psih.

Sadržaj

1. Mini ŠTO	3
2. ZAŠTO sudjelovati?	5
3. Što čini program? – opis sadržaja programa	7
3.1. AI kao uredski asistent: osnove, promptanje i poslovna komunikacija	7
3.2. Dokumenti, sastanci, izvještaji i tablični podaci	8
3.3. Excel u uredskom poslovanju: formule, kontrola podataka, analiza i AI podrška	10
3.4. Prezentacije, osobna produktivnost, sigurnost i završna primjena	11
4. KAKO će program biti izveden i kako se prijaviti	13
4.1. Metodika	13
4.2. Raspored programa	15
4.3. Cijena programa.....	17
5. ŠTO AKO imate neko pitanje na koje nismo odgovorili?	18
6. Edukatori programa.....	19

1. Mini ŠTO

Primjena umjetne inteligencije u uredskom poslovanju edukacijski je program namijenjen uredskim djelatnicima, asistentima, referentima, koordinatorima, tajnicima, zaposlenicima u administraciji, prodaji, nabavi, marketingu, HR-u, financijama, logistici, obrazovanju, javnoj upravi, korisničkoj podršci i svim zaposlenicima koji u svakodnevnom radu koriste uredske aplikacije.

Program je namijenjen osobama koje žele naučiti kako pomoću dostupnih alata umjetne inteligencije brže i kvalitetnije obavljati svakodnevne uredske zadatke: pisanje e-mailova, uređivanje tekstova, sažimanje dokumenata, pripremu zapisnika, izradu izvještaja, analizu tabličnih podataka, pripremu prezentacija, planiranje zadataka i provjeru kvalitete vlastitog rada.

Program se održava isključivo ONLINE, uživo, kroz 4 susreta po 4 školska sata, u ukupnom trajanju od 16 školskih sati.

Za sudjelovanje nije potrebno prethodno znanje o umjetnoj inteligenciji. Dovoljna je osnovna digitalna pismenost i iskustvo rada s uredskim aplikacijama kao što su Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Gmail, Teams, Google Docs, Google Sheets ili slični alati.



Program je izrazito praktičan. Polaznici neće učiti programiranje ni tehničku teoriju umjetne inteligencije, nego će kroz konkretne uredske situacije učiti kako AI koristiti kao osobnog asistenta za brži, jasniji, sigurniji i kvalitetniji rad.

Fokus programa je na tome kako AI koristiti u stvarnim uredskim zadacima, uz razumijevanje njegovih mogućnosti, ograničenja i rizika. Polaznici uče kako postavljati dobre upite, kako doraditi AI odgovor, kako provjeriti točnost i kvalitetu rezultata te koje podatke ne smiju unositi u javne AI alate.

Program je posebno koristan za one koji žele prijeći s povremenog i nesigurnog korištenja AI alata na strukturiranu, odgovornu i profesionalnu primjenu umjetne inteligencije u svakodnevnom uredskom poslovanju.



2. ZAŠTO sudjelovati?

Uredsko poslovanje sve se brže mijenja. Velik dio svakodnevnog rada i dalje čine zadaci koji se ponavljaju: pisanje e-mailova, priprema obavijesti, sažimanje dokumenata, izrada zapisnika, slaganje izvještaja, obrada tablica, priprema prezentacija i planiranje aktivnosti.

Umjetna inteligencija u takvim zadacima može biti vrlo praktičan pomoćnik. Ona ne zamjenjuje uredskog djelatnika, ali može pomoći da posao bude obavljen brže, jasnije i s manje pogrešaka.

Sudjelovanjem u programu polaznici uče kako:

- koristiti AI sustavno, a ne stihijski
- napisati jasan i koristan prompt
- ubrzati pisanje i doradu poslovnih e-mailova
- preoblikovati tekst u profesionalniji, jasniji ili ljubazniji ton
- sažeti dokument i izdvojiti ključne zadatke, rokove i otvorena pitanja
- iz neurednih bilješki ili snimki sastanaka izraditi zapisnik sastanka
- pripremiti akcijski plan, follow-up e-mail i tablicu zaduženja
- iz bilješki i podataka izraditi kratak poslovni izvještaj
- koristiti Excel i AI za strukturiranje, povezivanje, provjeru i analizu poslovnih podataka
- pripremiti strukturu prezentacije, naslove slajdova i govornikove bilješke
- organizirati vlastiti rad, prioritete i kontrolne liste
- koristiti AI kao drugi par očiju za provjeru kvalitete teksta
- prepoznati rizike, pogreške, halucinacije i ograničenja AI alata
- zaštititi povjerljive, osobne i poslovno osjetljive podatke



Program je usmjeren na konkretne uredske situacije, a ne na općenite teorijske preglede. Cilj je da polaznici nakon edukacije imaju vlastitu zbirku upita, predložaka i pravila koje mogu odmah primijeniti u svom poslu.

Ako već koristite AI povremeno, ovaj program pomaže da ga počnete koristiti sigurnije, promišljenije i učinkovitije. Ako ga još ne koristite, program vas uvodi u primjenu umjetne inteligencije na jednostavan, praktičan i razumljiv način.

Glavna poruka programa: AI ne zamjenjuje uredskog djelatnika. AI pomaže uredskom djelatniku da brže, jasnije i kvalitetnije obavi posao. Konačna odgovornost uvijek ostaje na čovjeku.



3. Što čini program? – opis sadržaja programa

Program je strukturiran kroz četiri tematske cjeline koje prate prirodan put primjene umjetne inteligencije u uredskom radu: od razumijevanja osnovnih mogućnosti AI-ja i pisanja dobrih promptova, preko rada s dokumentima, sastancima, izvještajima i tablicama, do prezentacija, osobne produktivnosti i sigurnog korištenja, te zasebnog praktičnog bloka rada u Excelu uz AI podršku.

Svaka cjelina uključuje kratko objašnjenje, demonstracije, praktične vježbe, raspravu i izradu osobnih predložaka za rad.

3.1. AI kao uredski asistent: osnove, promptanje i poslovna komunikacija

Ukupno trajanje: 4 školska sata

U prvom susretu polaznici se upoznaju s time što umjetna inteligencija može, a što ne može pouzdano raditi u uredskom poslovanju. Naglasak je na razumijevanju AI-ja kao radnog pomoćnika, a ne kao tehničke ili programerske teme.

Obrađuju se:

- što je generativna umjetna inteligencija
- kako AI može pomoći u svakodnevnom uredskom radu
- razlika između tražilice, chatbota, Copilota i specijaliziranog AI alata
- najčešći uredski zadaci u kojima AI može donijeti uštedu vremena
- ograničenja AI-ja i rizik netočnih ili izmišljenih odgovora
- pojam AI halucinacija
- kada AI koristiti, a kada biti oprezan
- osnove dobrog promptanja
- struktura kvalitetnog upita: uloga, cilj, kontekst, publika, ton, format i ograničenja
- razlika između lošeg i dobrog prompta
- iterativni rad s AI-jem: dorada, skraćivanje, objašnjenje i alternativne verzije
- AI u poslovnoj komunikaciji

Polaznici vježbaju kako AI koristiti za:

- pisanje profesionalnih e-mailova
- odgovaranje na neugodne ili osjetljive poruke
- ublažavanje preoštrog tona
- skraćivanje predugih poruka
- pripremu podsjetnika, poziva i internih obavijesti

- prilagodbu poruke različitim primateljima
- izradu više verzija iste poruke

Primjeri praktičnih zadataka uključuju pisanje e-maila kolegi koji kasni s dostavom podataka, preoblikovanje neugodne poruke u profesionalan ton i izradu poslovne obavijesti za polaznike edukacije.

Nakon prvog susreta polaznik može prepoznati gdje mu AI može pomoći u svakodnevnom radu, napisati jasan i upotrebljiv prompt, koristiti AI za poslovne e-maileve i kraće uredske tekstove te procijeniti treba li AI odgovor dodatno provjeriti ili doraditi.



3.2. Dokumenti, sastanci, izvještaji i tablični podaci

Ukupno trajanje: 4 školska sata.

Drugi susret usmjeren je na zadatke koji uredskim djelatnicima često oduzimaju mnogo vremena: rad s dokumentima, pripremu sastanaka, izradu zapisnika, strukturiranje bilješki, pripremu izvještaja i osnovno tumačenje podataka iz tablica.

Obrađuju se:

- sažimanje dugih tekstova
- izdvajanje ključnih informacija
- pretvaranje neuređenog teksta u strukturirani dokument
- izrada nacrtu dopisa, procedura, odluka, zapisnika i izvještaja
- uređivanje stila i jasnoće dokumenta
- provjera nedosljednosti, praznina i nejasnoća u tekstu
- izrada dnevnog reda za sastanak
- priprema pitanja za sastanak
- pretvaranje bilješki u zapisnik

- izdvajanje zaključaka, rokova i zaduženja
- izrada follow-up e-maila nakon sastanka
- pretvaranje zapisnika u akcijski plan
- AI kao pomoć u razumijevanju tabličnih podataka
- postavljanje pitanja nad tablicom
- traženje obrazaca, odstupanja i zaključaka
- izrada poslovnog komentara uz podatke
- ograničenja AI-ja u radu s brojkama
- provjera rezultata u Excelu, Sheetsu ili izvornom sustavu

Polaznici rade na primjerima iz uredske prakse: sažimaju poslovni dokument u pet ključnih točaka, iz neurednih bilješki izrađuju zapisnik, iz zapisnika izrađuju tablicu zaduženja, od tabličnih podataka dobivaju poslovni komentar i iz neurednih inputa izrađuju kratak izvještaj.

Poseban naglasak stavlja se na to da AI može pomoći u strukturiranju, objašnjavanju i pisanju, ali ne smije zamijeniti ljudsku provjeru. Kod brojki, rokova, imena, odluka i odgovornosti uvijek je potrebna dodatna kontrola.

Nakon drugog susreta polaznik može koristiti AI za sažimanje i strukturiranje dokumenata, pripremiti dnevni red, zapisnik i akcijski plan, koristiti AI kao pomoć u razumijevanju tabličnih podataka, izraditi nacrt poslovnog izvještaja i provjeriti logiku AI-generiranog sadržaja.



3.3. Excel u uredskom poslovanju: formule, kontrola podataka, analiza i AI podrška

Ukupno trajanje: 4 školska sata

Četvrti susret posvećen je praktičnom radu u Excelu na povezanom poslovnom scenariju male tvrtke koja radi s narudžbama, kupcima, proizvodima i prodajnim rezultatima. Polaznici prolaze cijeli put od uredne baze podataka do analize, nadzorne ploče i provjere AI-generiranih formula.

Obrađuju se:

- pravila uredne Excel baze i rad s Excel tablicama
- pomoćne tablice kupaca i proizvoda te povezivanje podataka funkcijom XLOOKUP
- IF, SUMIFS i COUNTIFS za poslovna pravila i ključne pokazatelje
- usporedba dviju evidencija, otkrivanje zapisa koji nedostaju, duplikata i praznih podataka
- pivot tablice i pivot grafikoni za sažimanje i prikaz rezultata
- Power Query za učitavanje, čišćenje i povezivanje izvora podataka
- izrada jednostavne KPI nadzorne ploče
- korištenje AI-ja za generiranje i objašnjavanje Excel formula
- ručna provjera AI-generiranih formula i izrada testnih slučajeva
- povjerljivost i sigurno korištenje poslovnih tabličnih podataka u AI alatima
- završni proces od sirovih podataka do osvježivog izvještaja

Praktične vježbe temelje se na jedinstvenom skupu podataka o narudžbama. Polaznici postupno grade radnu knjigu s listovima Narudžbe, Kupci, Proizvodi, Sustav, Analiza, Pivot, Dashboard i Kontrole, tako da svaka nova vježba nadograđuje prethodnu.

Nakon četvrtog susreta polaznik može strukturirati podatke u Excelu, povezati tablice, izraditi osnovne poslovne formule, provjeriti kvalitetu podataka, napraviti pivot analizu i jednostavnu nadzornu ploču, koristiti Power Query za povezivanje izvora te koristiti AI kao pomoć pri izradi formula uz obveznu provjeru rezultata i zaštitu povjerljivih podataka.

3.4. Presentacije, osobna produktivnost, sigurnost i završna primjena

Ukupno trajanje: 4 školska sata

Treći susret povezuje prethodno naučeno u cjelinu. Polaznici uče kako AI koristiti za izradu prezentacija, planiranje rada, provjeru kvalitete i sigurnu primjenu u svakodnevnim uredskim procesima.

Obrađuju se:

- pretvaranje teme, izvještaja ili bilješki u strukturu prezentacije
- izrada naslova slajdova
- definiranje glavne poruke prezentacije
- izrada govornikovih bilješki
- prilagodba prezentacije publici
- skraćivanje prezentacije za različite situacije
- prijedlozi vizuala, tablica i grafikona
- provjera logike i jasnoće izlaganja
- planiranje dana i prioriteta
- razbijanje velikog zadatka na manje korake
- izrada kontrolnih lista
- priprema podsjetnika i procedura
- brainstorming ideja
- učenje novih tema uz AI asistenta
- izrada osobnih predložaka za česte zadatke
- AI kao drugi par očiju za provjeru kvalitete
- provjera jasnoće, tona, strukture i potpunosti teksta
- otkrivanje nedosljednosti i mogućih nesporazuma
- kritički pregled vlastitog rada
- sigurno i odgovorno korištenje AI-ja

Posebna pažnja posvećuje se zaštiti podataka. Polaznici uče koje podatke ne smiju unositi u javne AI alate: povjerljive podatke, osobne podatke, interne dokumente, podatke o klijentima, financijske izvještaje i sve informacije koje organizacija ne bi dopustila unositi u vanjski alat.

U integracijskoj radionici trećeg susreta svaki polaznik izrađuje mini-projekt Moj AI uredski pomoćnik.

Mini-projekt uključuje:

- opis jednog stvarnog uredskog procesa
- najmanje tri AI upita za taj proces

- primjer očekivanog izlaza
- kontrolnu listu za provjeru kvalitete
- pravila sigurnog korištenja u tom procesu
- procjenu moguće uštede vremena ili poboljšanja kvalitete

Nakon trećeg susreta polaznik može koristiti AI za izradu strukture prezentacije, planiranje i organizaciju rada, provjeru vlastitih tekstova, izvještaja i poruka, prepoznati sigurnosne i etičke rizike korištenja AI-ja te izraditi vlastiti set promptova za svakodnevni uredski rad.



4. KAKO će program biti izveden i kako se prijaviti

4.1. Metodika

Program se izvodi isključivo online, uživo, prema praktičnom i radioničkom pristupu. Naglasak je na učenju kroz rad, demonstracijama, vježbama, raspravi i primjeni na primjerima iz stvarnog uredskog poslovanja.

Svaki susret uključuje:

- kratko objašnjenje ključnih pojmova
- demonstraciju rada s AI alatom
- individualne i grupne vježbe
- rad na konkretnim uredskim scenarijima
- usporedbu loših i dobrih promptova
- doradu AI odgovora
- raspravu o kvaliteti, točnosti i sigurnosti rezultata
- izradu osobnih predložaka za rad

Okvirni omjer rada je:

- 20% objašnjenje i demonstracija
- 60% praktične vježbe
- 20% rasprava, analiza primjera i izrada osobnih predložaka

Program nije vezan samo uz jedan AI alat. Polaznici mogu koristiti različite alate, ovisno o dostupnosti i pravilima svoje organizacije, primjerice ChatGPT, Microsoft Copilot, Google Gemini, Claude, Perplexity, Microsoft 365 alate ili Google Workspace alate.

Naglasak nije na učenju jedne konkretne aplikacije, nego na načinu rada s umjetnom inteligencijom: kako postaviti dobar zadatak, kako procijeniti odgovor, kako doraditi rezultat i kako sigurno primijeniti AI u vlastitom poslu.

Tijekom programa polaznici izrađuju vlastitu AI radnu bilježnicu: zbirku promptova, predložaka, kontrolnih lista i pravila koja mogu odmah koristiti u svakodnevnom uredskom radu.



4.2. Raspored programa

Program se izvodi isključivo online, kroz četiri susreta po četiri školska sata.

Susret	Tema	Sadržaj	Trajanje
1	AI kao uredski asistent	Osnove umjetne inteligencije, mogućnosti i ograničenja, osnove promptanja, poslovna komunikacija, e-mailovi, ton i dorada teksta	4 školska sata
2	Dokumenti, sastanci, izvještaji i tablični podaci	Sažimanje dokumenata, izrada zapisnika, akcijski planovi, poslovni izvještaji, rad s tabličnim podacima i provjera rezultata	4 školska sata
3	Excel u uredskom poslovanju	Excel tablice i kvaliteta podataka, XLOOKUP, IF, SUMIFS, COUNTIFS, kontrole i usporedbe, pivot tablice i grafikoni, Power Query, KPI dashboard te AI podrška za formule i provjeru rezultata	4 školska sata
4	Prezentacije, produktivnost, sigurnost i završna primjena	Struktura prezentacija, planiranje rada, kontrolne liste, provjera kvalitete, sigurnost podataka i završni mini-projekt	4 školska sata

Konačni termini izvedbe i dinamika rada mogu se prilagoditi polaznicima ili naručitelju programa.

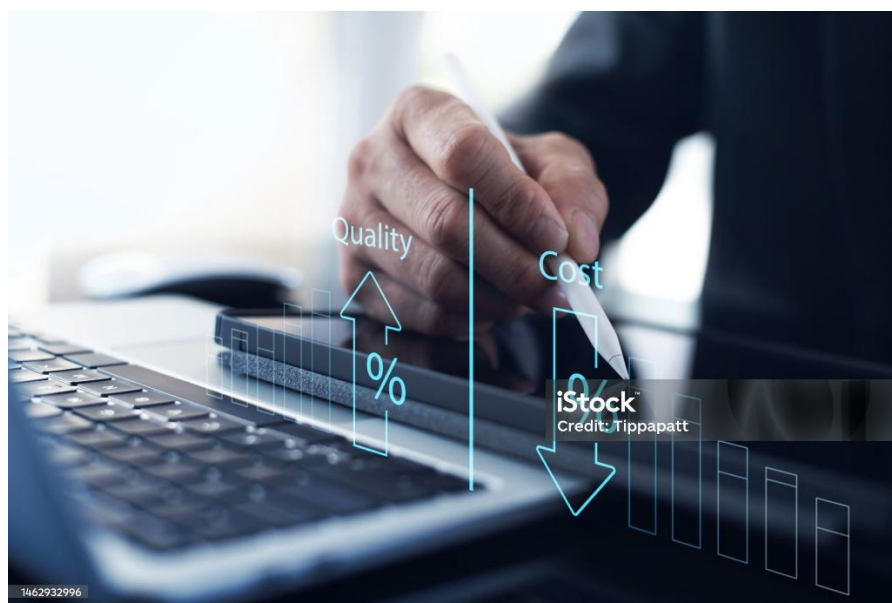


4.3. Cijena programa

Cijena programa bez PDV-a po polazniku	399,00 EUR
PDV 25%	99,75 EUR
Ukupna cijena s PDV-om	498,75 EUR
Način izvedbe	Isključivo ONLINE

Za tvrtke koje šalju 4 ili više polaznika osigurat ćemo pakete sa značajnim popustom, ovisno o broju polaznika.

Ukoliko ste zainteresirani molimo javite se putem e-maila josipa@icpeducation.com.



5. ŠTO AKO imate neko pitanje na koje nismo odgovorili?

Ako imate dodatna pitanja o programu, načinu izvedbe, terminima, prijavi, sadržaju, potrebnim predznanjima ili mogućnosti prilagodbe programa vašoj organizaciji, slobodno nas kontaktirajte.

Rado ćemo dati dodatna pojašnjenja i pomoći vam procijeniti je li program primjeren za vaše zaposlenike, tim ili organizaciju.

Kontakt:

Josipa Lukić, asistent direktora

josipa@icpeducation.com

Mob. + 385 636 6310

Web: www.icpedukacija.com



6. Edukatori programa



Petra Fribert

Završila je prijediplomski studij Računarstva te diplomski studij Programskog inženjerstva i informacijskih sustava na Fakultetu elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu. Profesionalnu karijeru započela je u Infobipu, gdje je sudjelovala u razvoju i primjeni rješenja temeljenih na umjetnoj inteligenciji za interne i eksterne korisnike.

Koautorica je više znanstvenih radova te je sudjelovala u izradi patentne prijave iz područja generativnih modela umjetne inteligencije za domenski specifične primjene. Sudjelovala je u provedbi projekata financiranih iz EU fondova usmjerenih na razvoj i primjenu naprednih modela umjetne inteligencije.

Petra Fribert održala je do sada niz stručnih predavanja i radionica na teme umjetne inteligencije, razvoja AI sustava te njihove praktične primjene u poslovnom okruženju.



Marin Aničić

Magistar znanosti, polje ekonomija. Profesor psihologije. Stručnjak s više od dvadeset godina iskustva na području poslovne edukacije. Osnivač je i direktor Internacionalnog centra za profesionalnu edukaciju. Vodio je brojne in-house poslovne seminare i treninge iz područja poslovne komunikacije, upravljanja odnosima s klijentima, menadžmenta i osobne učinkovitosti. Na njegovim seminarima sudjelovalo je više od 5000 polaznika kompanija iz Hrvatske i BiH, uključujući brojne IT kompanije.

Marin Aničić je voditelj programa i zadužen je za metodiku, strukturu, povezivanje modula i izvedbu dijelova programa iz područja poslovne komunikacije, customer service-a, B2B prodajnih tehnika i rada s polaznicima.