

| NAZIV PREDMETA                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | POSLOVNO KOMUNICIRANJE                         |                                            |   |      |   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|---|------|---|
| Kod                                                               | EUBAo4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godina studija                                 | 3                                          |   |      |   |
| Nositelj/i predmeta                                               | Prof.dr.sc. Srećko Goić<br>Izv.prof.dr.sc. Ivana Bilić                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Bodovna vrijednost (ECTS)                      | 4                                          |   |      |   |
| Suradnici                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Način izvođenja nastave (broj sati u semestru) | P                                          | S | V    | T |
|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                | 26                                         |   | 26   |   |
| Status predmeta                                                   | Izborni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Postotak primjene e-učenja                     | 30%                                        |   |      |   |
| OPIS PREDMETA                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                            |   |      |   |
| Ciljevi predmeta                                                  | Primarni cilj ovog predmeta je osposobiti studente za kvalitetno i uspješno komuniciranje u domaćem i međunarodnom poslovnom okruženju. Operativni cilj je upoznati studente s osnovnim karakteristikama, principima, oblicima i tehnikama komuniciranja u poslovnom životu. Osposobiti (naročito kroz vježbe) studente za korektno i uspješno komuniciranje u različitim poslovnim situacijama.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                                            |   |      |   |
| Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet | (poznavanje osnovnih programa MS Office /Word, Excel, PowerPoint/)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                            |   |      |   |
| Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja)   | <b>Ishod učenja predmeta:</b><br>Kroz učenje ovog predmeta studenti će naučiti razumjeti i kvalitetno oblikovati cjelovit proces komuniciranja unutar poduzeća i poduzeća s okruženjem, te efikasno komunicirati kroz pisano, usmeno i neverbalno komuniciranje sa svim kategorijama dionika. /6 razina/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |                                            |   |      |   |
|                                                                   | <b>Pojedinačni ishodi učenja:</b><br>1. Sastaviti poslovne dopise i druge tekstove korisne u poslovanju poduzeća. /6 razina/<br>2. Koncipirati, pripremiti i uspješno voditi izlaganje pred manjom ili većom grupom (javni nastup). /6 razina/<br>2. Razvijati i primjenjivati znanja i vještine uspješnog slušanja. /6 razina/<br>3. Efikasno i svrsishodno koristiti suvremena sredstva, tehnologije i tehnička pomagala u poslovnom komuniciranju. /6 razina/<br>4. Organizirati i pomagati u vođenju poslovnih sastanaka, pregovora i timskog rada. /6 razina/<br>5. Utvrditi osnovne odrednice bon-tona važnog u poslovanju različitih tipova poduzeća i djelatnosti. /6 razina/<br>6. Komunicirati na lijep i uljuđeni način. /6 razina/ |                                                |                                            |   |      |   |
| Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave          | Predavanja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                | Vježbe                                     |   |      |   |
|                                                                   | Tema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Sati                                           | Tema                                       |   | Sati |   |
|                                                                   | Uvod: Upoznavanje s predmetom, metodama rada i obavezama. Komuniciranje u suvremenom svijetu. Komuniciranje kao ključni dio procesa poslovanja. Poduzeće, poslovno okruženje i komuniciranje. Akteri u poslovnom komuniciranju.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2                                              | Vježba: Problemi i pristupi komuniciranju. |   | 2    |   |
|                                                                   | Osnove i principi poslovnog komuniciranja (1): Informacije i izvori informacija. Osnovni modeli komuniciranja. Proces komuniciranja. Temeljna pravila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2                                              | Vježba: Koncipiranje poruka                |   | 2    |   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                        |   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|---|
|  | komuniciranja. Određivanje ciljeva komuniciranja.                                                                                                                                                                                                                             |   |                                                        |   |
|  | <b>Osnove i principi poslovnog komuniciranja (2):</b> Kreiranje poruke. Povratna veza u komuniciranju. Komunikacijske strukture i kanali. Odabir metoda i kanala komuniciranja. Utvrđivanje rezultata komuniciranja.                                                          | 2 | Vježba: Kreiranje poruka i izbor kanala                | 2 |
|  | <b>Oblici komuniciranja (1):</b><br>- pisano (i slikovno-grafičko) komuniciranje.                                                                                                                                                                                             | 2 | Vježba: Sastavljanje pisanih poslovnih poruka          | 2 |
|  | <b>Oblici komuniciranja (2):</b><br>- usmeno (verbalno) komuniciranje: umijeće slušanja; umijeće govorenja.                                                                                                                                                                   | 2 | Vježba: Govorenje i javne diskusije                    | 2 |
|  | <b>Oblici komuniciranja (3):</b><br>- neverbalne komunikacije<br>- (multi)medijsko komuniciranje                                                                                                                                                                              | 2 | Gost iz prakse: Medijsko i multimedijско komuniciranje | 2 |
|  | <b>Teme (sadržaji) komuniciranja - pisani oblici:</b><br>- pisma, dopisi, saopćenja i druge kratke poruke<br>- poslovne ponude i upiti<br>- poslovni planovi, projekti i izvještaji                                                                                           | 2 | Vježba: Oblikovanje poslovnih ponuda i izvještaja      | 2 |
|  | <b>Teme (sadržaji) komuniciranja - pregovaranje:</b><br>- poslovno pregovaranje<br>- pregovaranje zaposlenih i poslodavaca (kolektivno pregovaranje)                                                                                                                          | 2 | Vježba: Pregovaranje                                   | 2 |
|  | <b>Teme (sadržaji) komuniciranja - ostali oblici i sadržaji:</b><br>- komuniciranje među suradnicima unutar poduzeća i u radnom timu<br>- komuniciranje vezano uz zapošljavanje<br>- odnosi s javnošću (public-relations)                                                     | 2 | Seminar: Prezentacije studenata :                      | 2 |
|  | <b>Tehnička pomagala u komuniciranju:</b><br>- uredska tehnika (telefon, fax, diktafoni, interna pošta, fotokopirni aparati ...)<br>- prezentacijska tehnika i tehnologija<br>- kompjuteri u komuniciranju<br>- tehnička pomagala u izradi i oblikovanju pisanih komunikacija | 2 | Seminar: Prezentacije studenata :                      | 2 |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |                                                        |   |
|  | <b>Kultura poslovnog komuniciranja (1):</b><br>- Bonton u poslovnoj komunikaciji. Poslovni protokol i ponašanje u pojedinim poslovnim situacijama.<br>- Kultura telefonskog komuniciranja.<br>- Kultura elektronskog (Internet) komuniciranja.                                | 2 | Seminar: Prezentacije studenata :                      | 2 |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------|--------|---------|---|-----------|---|-----------|---|-----------|---|--------------|---|
|                                                                                                                                                   | <b>Kultura poslovnog komuniciranja (2):</b><br>- Kulturne različitosti i komuniciranje.<br>- Kultura komuniciranja u međunarodnim poslovnim kontaktima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2      | Seminar: Prezentacije studenata :                                                                                                                                                                                                        |                                 | 2                    |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | <b>Etika u poslovnom komuniciranju.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2      | Seminar: Prezentacije studenata :                                                                                                                                                                                                        |                                 | 2                    |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| Vrste izvođenja nastave:                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> predavanja<br><input checked="" type="checkbox"/> seminari i radionice<br><input checked="" type="checkbox"/> vježbe<br><input type="checkbox"/> on line u cijelosti<br><input checked="" type="checkbox"/> mješovito e-učenje<br><input type="checkbox"/> terenska nastava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        | <input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci<br><input checked="" type="checkbox"/> multimedija<br><input type="checkbox"/> laboratorij<br><input type="checkbox"/> mentorski rad<br>x gostujuće predavanje<br>(ostalo upisati) |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| Obveze studenata                                                                                                                                  | Da bi ostvario pravo na potpis redovni student mora aktivno sudjelovati u najmanje 50% nastave, odnosno 70% vježbi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| Praćenje rada studenata (upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta): | Pohađanje nastave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        | Istraživanje                                                                                                                                                                                                                             |                                 | Praktični rad        |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | Eksperimentalni rad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        | Referat                                                                                                                                                                                                                                  | 0,5                             | Zadaci iz vježbi 1,5 |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | Esej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        | Seminarski rad                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | Testovi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2,0    | Usmeni ispit                                                                                                                                                                                                                             |                                 | (Ostalo upisati)     |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | Pismeni ispit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1*     | Projekt                                                                                                                                                                                                                                  |                                 | (Ostalo upisati)     |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu                                                                   | Tokom semestra održat će se dva testa, koji će donositi maksimalno po 60 bodova. Praktični dio gradiva provjeravat će se kroz četiri zadatka, koji će studentima donositi maksimalno 100 bodova. Temeljem neposredne aktivnosti na vježbama i aktivnog sudjelovanja u samoevaluacijskim aktivnostima studenti mogu ostvariti do 20 bodova.<br><br>Student koji kroz rad tokom nastave prikupi najmanje 130 bodova, s tim da je iz vježbi ostvario najmanje 60 bodova i iz testova ostvario ukupno najmanje 60 bodova (i pritom iz svakog testa dobio najmanje 20 bodova), smatra se da je položio ispit, te će mu biti ponuđena odgovarajuća ocjena.<br><br>Ispit se odvija na pisani i/ili usmeni način, a sadrži teorijske i praktične elemente (dio ispita radi se na računalu).<br><br>1* Studenti koji ne polože predmet putem kolokvija će polagati isti putem pismenog i usmenog ispita. |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | <table><tr><td>Bodovi ispit</td><td>Ocjena</td></tr><tr><td>0 – 129</td><td>1</td></tr><tr><td>130 - 141</td><td>2</td></tr><tr><td>142 - 160</td><td>3</td></tr><tr><td>161 – 180</td><td>4</td></tr><tr><td>181 - i više</td><td>5</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      | Bodovi ispit | Ocjena | 0 – 129 | 1 | 130 - 141 | 2 | 142 - 160 | 3 | 161 – 180 | 4 | 181 - i više | 5 |
|                                                                                                                                                   | Bodovi ispit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ocjena |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | 0 – 129                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1      |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   | 130 - 141                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2      |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| 142 - 160                                                                                                                                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| 161 – 180                                                                                                                                         | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| 181 - i više                                                                                                                                      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                 |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |
| Obvezna literatura (dostupna u knjižnici)                                                                                                         | Naslov                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        | Broj primjeraka u knjižnici                                                                                                                                                                                                              | Dostupnost putem ostalih medija |                      |              |        |         |   |           |   |           |   |           |   |              |   |

2021./2022.

19/10/21 – 2. Sj. FV

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |           |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| i putem ostalih medija)                                                      | Osredečki, E.: <i>Poslovno komuniciranje &amp; poslovni bonton</i> , Naklada Edo, Samobor, 2008.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |           |
|                                                                              | Web stranice: Poslovno komuniciranje, by Srećko Goić ( <a href="https://ispiti.efst.hr/course/view.php?id=7">https://ispiti.efst.hr/course/view.php?id=7</a> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X | DA/MOODLE |
|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |           |
| Dopunska literatura                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bovee, C. L, Thill J.V.: <i>Suvremena poslovna komunikacija</i>, MATE, Zagreb, 2012.</li> <li>2. Rouse, J.M., Rouse, S.: <i>Poslovne komunikacije</i>, Masmedia, Zagreb, 2005.</li> <li>3. Bilić, I. (2017): <i>Communication with Persons with Disabilities vs. Communication with Differently Abled Persons</i>, in, Santoshi Halder and Lori Czop Assaf (Eds.), <i>Inclusion, Disability and Culture An Ethnographic Perspective Traversing Abilities and Challenges</i>, Springer, Cham: Switzerland, pp. 135-151</li> <li>4. Bovee, C.L; Thill, J.V.: <i>Business Communication Today</i>, McGraw-Hill, New York, 1992.</li> <li>5. Krizan, A.C; Merrier, P; Larson Jones C.: <i>Business Communication</i>, South Western Publishing, Cincinnati, 1999.</li> </ol> |   |           |
| Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praćenje sudjelovanja u nastavi i uspješnosti izvršenja ostalih obveza studenata (nastavnik)</li> <li>• Nadzor izvođenja nastave (prodekan za nastavu)</li> <li>• Analiza uspješnosti studiranja po svim predmetima studija (prodekan za nastavu)</li> <li>• Studentska anketa o kvaliteti nastavnika i nastave za svaki predmet studija (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete)</li> <li>• Ispitom koji provodi predmetni nastavnik provjeravaju se svi ishodi učenja predmeta. Periodično se vrši provjera sadržaja ispita, temeljem koje se utvrđuje primjerenost načina provjeravanja ishoda učenja (prodekan za nastavu)</li> </ul>                                                                                                                                |   |           |
| Ostalo (prema mišljenju predlagatelja)                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |           |