



# OSNOVE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

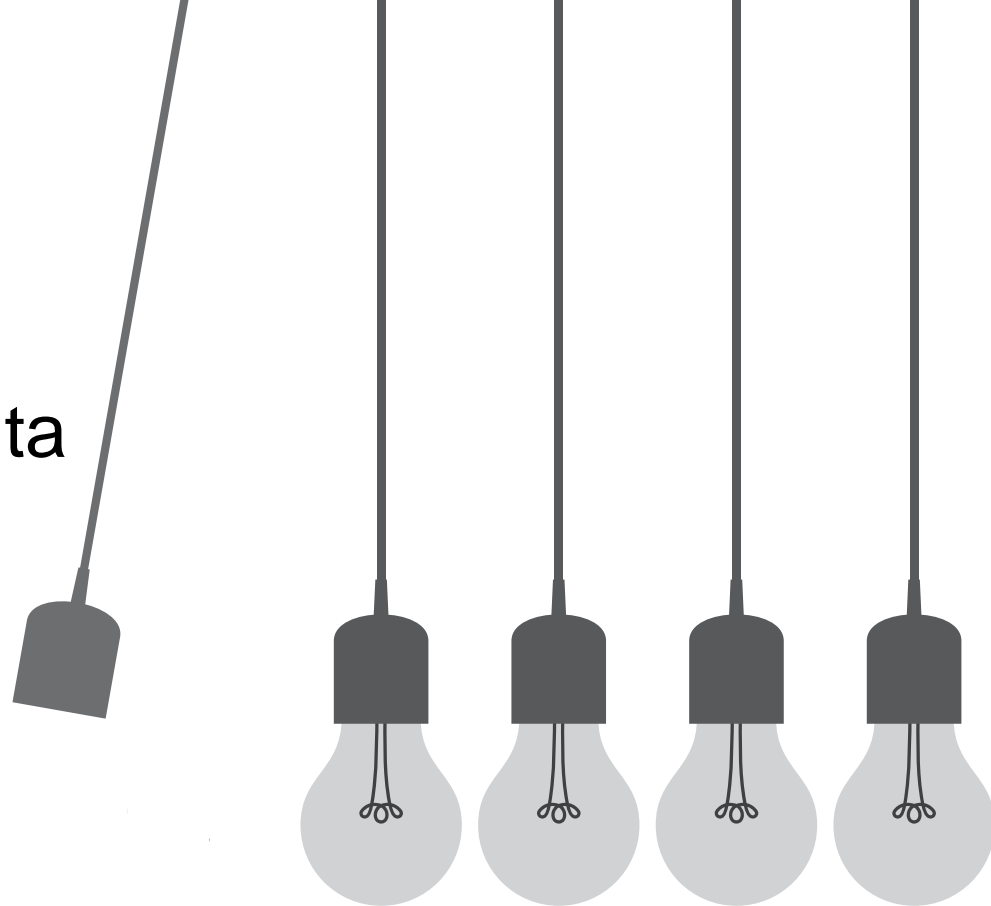
Upute za pohađanje i  
polaganje kolegija  
akademska godina 23/24

# Organizacija predavanja i vježbi

|                              |                           |  |
|------------------------------|---------------------------|--|
| <b>Nositeljica kolegija:</b> | Doc. dr. sc. Tihana Babić | <a href="mailto:tihana.babic@algebra.hr">tihana.babic@algebra.hr</a>     |
| <b>Asistent:</b>             | Dr. sc. Nebojša Stanić    | <a href="mailto:nebojsa.stanic@algebra.hr">nebojsa.stanic@algebra.hr</a> |
| <b>Izvođenje nastave:</b>    | <b>Predavanja</b>         | 2 sata tjedno<br>- po grupama prema rasporedu<br>- ukupno 30 sati        |
|                              | <b>Vježbe</b>             | 2 sata tjedno<br>- po grupama prema rasporedu<br>- ukupno 30 sati        |

# Informacije o kolegiju

- 5 ECTS bodova = 150 sati rada studenta
  - 30 sati predavanja
  - 30 sati vježbi
  - 90 sati rada kod kuće
- Obvezni kolegij



# Cilj kolegija

je omogućiti studentima da nauče:

- oblike krizne komunikacije,
- organizaciju sastanaka,
- poslovno pregovaranje,
- razviti modele međukulturne komunikacije,
- sintetizirati verbalnu i neverbalnu komunikaciju u smislenu cjelinu.

**Kroz ovaj kolegij studenti uče kako ocijeniti različite vrste govora, osmisliti različite oblike pisane komunikacije, izložiti različite poglede i sadržaj te voditi uspješnu komunikaciju unutar tima.**

**Studentima je važno pohađati ovaj modul kako bi naučili kako iznositi svoje mišljenje u različitim oblicima (načinima) komunikacije. Studenti će se koristiti tim znanjem i razumijevanjem kako bi ispravno i kritički prosudili pisani poslovni sadržaj te stvorili druge uspješne oblike poslovne komunikacije. Time će studenti biti osnaženi kako bi obranili svoje mišljenje u poslovnom pregovaranju i izbjegli konfliktne situacije. Studenti će na taj način upotpuniti svoj skup vještina važan na budućem radnom mjestu.**

# Ishodi učenja

| Ishod | MINIMALNI ISHODI UČENJA<br>(po uspješnom završetku kolegija, student će moći)   | ŽELJENI ISHODI UČENJA<br>(uspješan student bi trebao moći)  |
|-------|---|---|
| I1    | Preporučiti načine i obrasce planiranja, pisanja i zaključivanja poslovnih poruka, stvoriti osnovne obrasce rutinskih, pozitivnih i negativnih poruka i objasniti njihov sadržaj, oblik i učinkovitost.   | Protumačiti načine i obrasce planiranja, pisanja i zaključivanja poslovnih poruka, stvoriti osnovne obrasce rutine, pozitivne i negativne poruke i objasniti njihov sadržaj, oblik i učinkovitost.  |
| I2    | Preporučiti načine i obrasce planiranja, pisanja i dovršavanja uvjerljivih poruka, izvještaja i prijedloga, objasniti njihove specifičnosti i oblike te predstaviti, procijeniti i objasniti važnost i učinkovitost vizualnih komunikacija.   | Protumačiti načine i obrasce planiranja, pisanja i dovršavanja uvjerljivih poruka, izvještaja i prijedloga, objasniti njihove specifičnosti i oblike te predstaviti, procijeniti i objasniti važnost i učinkovitost vizualnih komunikacija.   |
| I3    | Preporučiti osnovne načine prikupljanja, analiziranja i korištenja poslovnih informacija, predložiti osnovne oblike pregovaranja, razlikovati načine uspješne i neuspješne timske komunikacije, predložiti načine za prevladavanje sukoba i vođenje sastanaka, prepoznati kulturološke razlike i pripremiti se za poslovanje. | Protumačiti osnovne načine prikupljanja, analiziranja i korištenja poslovnih informacija, predložiti oblike pregovaranja, razlikovati načine uspješne i neuspješne timske komunikacije, predložiti načine za prevladavanje sukoba i vođenje sastanaka, prepoznati kulturološke razlike i pripremiti se za poslovanje. |
| I4    | Preporučiti način krizne komunikacije neposredno nakon krizne situacije, izraditi predloške prezentacija, predložiti način pripreme za razgovor za posao i napisati uspješan životopis.   | Protumačiti način krizne komunikacije neposredno nakon krize, izraditi predloške prezentacija, predložiti način pripreme za razgovor za posao i napisati uspješan životopis.  |
| I5    | Stvoriti jednostavnu prezentaciju, analizirati publiku i predstaviti sadržaj.   | Stvoriti složeniju prezentaciju, analizirati publiku i predstaviti sadržaj.   |

# Tematske cjeline

| <b>PREDAVANJA:</b> |  |            |
|--------------------|--|------------|
| <b>Cjelina 1:</b>  | Osnove poslovnog komuniciranja sa različitim temama i sadržajem                |            |
| <b>Tema 1:</b>     | UČINKOVITA POSLOVNA KOMUNIKACIJA KAO ČIMBENIK NAPRETKA I USPJEŠNOSTI           | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 2:</b>     | PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA U DIGITALNOM, DRUŠTVENOM I MOBILNOM SVIJETU         | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 3:</b>     | PLANIRANJE, PISANJE I ISPUNJAVANJE POSLOVNIH PORUKA (pregled)                  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 4:</b>     | KRATKE PORUKE: PISANJE RUTINASKIH I POZITIVNIH PORUKA                          | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 5:</b>     | KRATKE PORUKE: PISANJE NEGATIVNIH PORUKA                                       | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 6:</b>     | KRATKE PORUKE: PISANJE UVJERAVAJUĆIH PORUKA                                    | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 7:</b>     | PLANIRANJE, PISANJE I POPUNJAVANJE IZVJEŠĆA I PRIJEDLOGA                       | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 8:</b>     | PREZENTACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE                                       | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 9:</b>     | OBLIKOVANJE PORUKA ZA DIGITALNE MEDIJE   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 10:</b>    | OBLIKOVANJE PORUKA ZA DRUŠTVENE MEDIJE   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 11:</b>    | OBLIKOVANJE VIZUALNE KOMUNIKACIJE  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 12:</b>    | NAČELA I MOĆ PREGOVARANJA I UVJERAVANJA  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 13:</b>    | TIMSKI RAD I UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 14:</b>    | INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA: KOMUNIKACIJSKI IZAZOVI U SVIJETU RAZLIČITOSTI    | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 15:</b>    | IZGRADNJA KARIJERE I PISANJE ŽIVOTOPISA, PRIJAVE ZA POSAO I POSLOVNI RAZGOVORI | Br.sati: 2 |

# Tematske cjeline

| VJEŽBE:           |   |            |
|-------------------|---|------------|
| <b>Cjelina 1:</b> | Pripremanje pisanje i dovršavanje različitih poslovnih poruka, prikupljanje poslovnih informacija, primjeri kriznog komuniciranja, modeli timske komunikacije, rješavanja konflikata, organiziranje sastanaka, pisanje životopisa i osmišljavanje prezentacija. |            |
| <b>Tema 1:</b>    | UČINKOVITA POSLOVNA KOMUNIKACIJA KAO ČIMBENIK NAPRETKA I USPJEŠNOSTI  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 2:</b>    | PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA U DIGITALNOM, DRUŠTVENOM I MOBILNOM SVIJETU  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 3:</b>    | PLANIRANJE, PISANJE I ISPUNJAVANJE POSLOVNIH PORUKA (pregled)   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 4:</b>    | KRATKE PORUKE: PISANJE RUTINASKIH I POZITIVNIH PORUKA   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 5:</b>    | KRATKE PORUKE: PISANJE NEGATIVNIH PORUKA  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 6:</b>    | KRATKE PORUKE: PISANJE UVJERAVAJUĆIH PORUKA   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 7:</b>    | PLANIRANJE, PISANJE I POPUNJAVANJE IZVJEŠĆA I PRIJEDLOGA  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 8:</b>    | PREZENTACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 9:</b>    | OBLIKOVANJE PORUKA ZA DIGITALNE MEDIJE  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 10:</b>   | OBLIKOVANJE PORUKA ZA DRUŠTVENE MEDIJE  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 11:</b>   | OBLIKOVANJE VIZUALNE KOMUNIKACIJE   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 12:</b>   | NAČELA I MOĆ PREGOVARANJA I UVJERAVANJA   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 13:</b>   | TIMSKI RAD I UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA  | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 14:</b>   | INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA: KOMUNIKACIJSKI IZAZOVI U SVIJETU RAZLIČITOSTI   | Br.sati: 2 |
| <b>Tema 15:</b>   | IZGRADNJA KARIJERE I PISANJE ŽIVOTOPISA, PRIJAVE ZA POSAO I POSLOVNI RAZGOVORI  | Br.sati: 2 |

# Literatura

## OBAVEZNA LITERATURA

- C. L. Bovée, J. V. Thill. **Suvremena poslovna komunikacija**, Mate d.o.o., Zagreb, 2012
- **Prezentacije s predavanja**

## DOPUNSKA LITERATURA

1. **Dick, R., (2000) Get it across: Effective Communication at Work. Tadworth: Elliot Right Way Books.**
2. **Davies, HB. R. (2008) Mastering Communications: 10 secrets to fast, clear, persuasive communications. Toronto: McLuhan & Davies Communications, Inc.**
3. **Kozicki, S. (1998) Creative Negotiating: Proven Techniques for Getting What You Want from Any Negotiation. Halbrook: Adams Media Corporation.**
4. **Borg, J. (2008) Persuasion: The Art of Influencing People. 2nd edn. New Jersey: FT Press.**

## Dodatna literatura:

1. **Lane, S. D. (2010) Interpersonal Communication: Competence and Contexts, 2nd edn. Boston: Allyn & Bacon: University of Texas at Dallas.**
2. **Pease A. and Pease B. (2004) The Definitive Book of Body Language. Buderim: Pease International.**
3. **Navarro J. (2008) What Every Body is Saying: an ex-FBI agent's guide to speed-reading people. New York: Collins Living.**
4. **Luecke, R. (2004) Crisis management: master the skills to prevent disasters. Boston: Harvard Business School Press.**



# Za potpis treba?

Za stjecanje prava na potpis potrebno je prisustvovati nastavi u postotku propisanom Pravilnikom o studijima i studiranju

## Dolaznost na predavanja i vježbe

najmanje 50% fizičke  
prisutnosti na predavanjima

najmanje 60% fizičke  
prisutnosti na vježbama

Tko ne dobije potpis, mora sljedeće godine ponovno upisati kolegij, platiti upis kolegija te nema pravo polaganja ispita.

# Polaganje kolegija



- Kolegij ima definiranih 5 ishoda učenja.
- **Da bi student položio kolegij mora po svakom ishodu učenja ostvariti minimalno 50% bodova raspoloživih za taj ishod učenja.**
- **Ako student ne ostvari 50% bodova iz nekog ishoda učenja, na sljedećem roku treba opet polagati taj ishod učenja.**
- Metode provjeravanja skupova ishoda učenja:
  - Međuispiti 1 i 2
  - Školske zadaće (dodatne upute na Infoeduci/vježbama)
  - Seminarski ili znanstveni rad (dodatne upute na Infoeduci/predavanju)
  - Prezentacija (dodatne upute na Infoeduci/vježbama)

## Kako je to raspoređeno po ishodima učenja

| Ishod             | Ispit     | Školska zadaća | Seminarski rad | Opća prezentacija | MAX        |
|-------------------|-----------|----------------|----------------|-------------------|------------|
| I1                | 19        | 2              |                |                   | 21         |
| I2                | 19        | 2              |                |                   | 21         |
| I3                | 19        | 2              |                |                   | 21         |
| I4                | 20        | 2              |                |                   | 22         |
| I5                |           |                |                | 5                 | 5          |
| Van ishoda učenja |           |                | 10             |                   | 10         |
| <b>UKUPNO</b>     | <b>77</b> | <b>8</b>       | <b>10</b>      | <b>5</b>          | <b>100</b> |

# Ocjenjivanje

| Broj osvojenih bodova | Ocjena         |
|-----------------------|----------------|
| 0,00 – 50,00          | 1 (nedovoljan) |
| 50,01 – 58,00         | 2 (dovoljan)   |
| 58,01 – 75,00         | 3 (dobar)      |
| 75,01 – 92,00         | 4 (vrlo dobar) |
| 92,01 – 100,00        | 5 (izvrstan)   |

# Ispiti

- Na svakom kolegiju vrijedi **pravilo 3 + 1**
  - To znači da student mora položiti ispit iz najviše 4 izlaska
    - 3 redovna izlaska – Uključena u cijenu školarine
    - 1 izvanredni izlazak – Odlukom o naknadi troškova 4. prijava ispita se naplaćuje dodatno
  - Vremenski rok za položiti ispit je **12 mjeseci** od dana upisa kolegija
  - Ako student u 12 mjeseci ne položi kolegij, **mora ponovno upisati kolegij te ponovno polagati sve ishoda učenja kako je definirano kolegijem**
- **Vodite računa o rokovima prijave i odjave ispita na IE**
  - Ako niste prijavili ispit na vrijeme, ne možete pristupiti ispitu
  - Ako je student prijavio više ispitnih rokova iz istog kolegija, pri dobivanju ocjene kojom je zadovoljan, dužan je odjaviti svaki sljedeći rok koji je iz tog kolegija prijavio. U suprotnom, studentu se u Infoeduku unosi nedovoljan (1).

# Prezentacija – obvezno!

- **Prezentacija je obvezna!**
- Upute za izradu prezentacija bit će objavljene na Infoeduci pod nastavnim materijalima kolegija
- Prezentacija treba biti pripremljena i izložena najkasnije do 15. lipnja, prezentacije predane naknadno neće se prihvatiti i studenti neće biti u mogućnosti ostvariti potencijalnih 5 bodova
- Neostvareni bodovi iz prezentacije onemogućuju studentima da polože kolegij!
- **Prezentaciju nije moguće nadoknaditi nakon što završi nastava iz kolegija**
  - 5 bodova je moguće ostvariti za prezentaciju koja je pripremljena i prezentirana sa svim ispoštovanim uputama

# Školske zadaće – kontinuirana provjera znanja - opcionalno

## • Važno:

- kontinuirane provjere znanja kroz školske zadaće nisu obvezne
- broj bodova povezan s kontinuiranim provjerama znanja kroz školske zadaće ne sprečava studente da polože pisani ispit, ali onemogućava postizanje najviše ocjene
- nije moguće nadoknaditi kontinuirane provjere znanja nakon završetka nastave (pojedinih vježbi)
- za svaki ishod učenja, moguće je postići 2 boda kroz školske zadaće
  - Studenti koji predaju zadatke na vrijeme mogu ostvariti maksimalno 2 boda;
  - studenti koji ne predaju zadatke na vrijeme ne mogu ostvariti bodove, ali mogu dobiti povratne informacije i sugestije nastavnika.

## • Detaljne upute bit će dane za svaki zadatak

# Seminarski ili znanstveni rad - opcionalno

- Seminarski ili znanstveni rad nije obavezan
- Upute za izradu seminarskog i/ili znanstvenog rada bit će objavljene u nastavnim materijalima u Infoeduci
- Seminarski ili znanstveni rad treba biti napisan i predan najkasnije do 15. lipnja, radovi predani nakon tog datuma neće biti prihvaćeni niti studenti mogu ostvariti potencijalnih 10 bodova
- Broj boda povezan sa seminarskim/znanstvenim radom ne sprečava studente da polože pisani ispit, ali onemogućava postizanje najviše ocjene
- **Seminarski/znanstveni rad nije moguće nadoknaditi nakon što završi nastava iz kolegija**
  - 10 bodova je moguće ostvariti za seminarski/znanstveni rad koji je pripremljen i napisan sa svim ispoštovanim uputama



# Akademski standard ponašanja

- U komunikaciji (pisanoj i usmenoj) pridržavati se pravila poslovne komunikacije primjerene akademskoj razini.
- Potrebno je držati se jasno definiranih rokova za predaju zadataka (zadaća, seminarskih radova, projekata i sl.).
  - Svaki zadatak, domaća zadaća, projekt itd., poslani nakon definiranog roka neće se ocjenjivati.
- Samo oni studenti koji mogu potvrditi svoje pohađanje, smatrat će se prisutnima.
  - Potpisivanje drugih studenata ili registracija njihovom karticom nije dopušteno i može biti predmet stegovnog postupka. Nastavnik će obrisati prisustvo ako utvrdi da je student prijavljen, a da nije prisutan na nastavi.

# Pravila ponašanja na nastavi – fizička prisutnost

- Na nastavu se dolazi na vrijeme.
- Pri ulasku u učionicu student prilazi do stola i prijavljuje se na nastavu karticom te sjeda na dostupno mjesto za rad.
- Ometanje nastave i neaktivno sudjelovanje na nastavi nije dozvoljeno.
  - Repetitivno kršenje ovog pravila sankcionira se prijavom Stegovnom povjerenstvu.



**Hvala na  
pažnji!**