



OSNOVE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

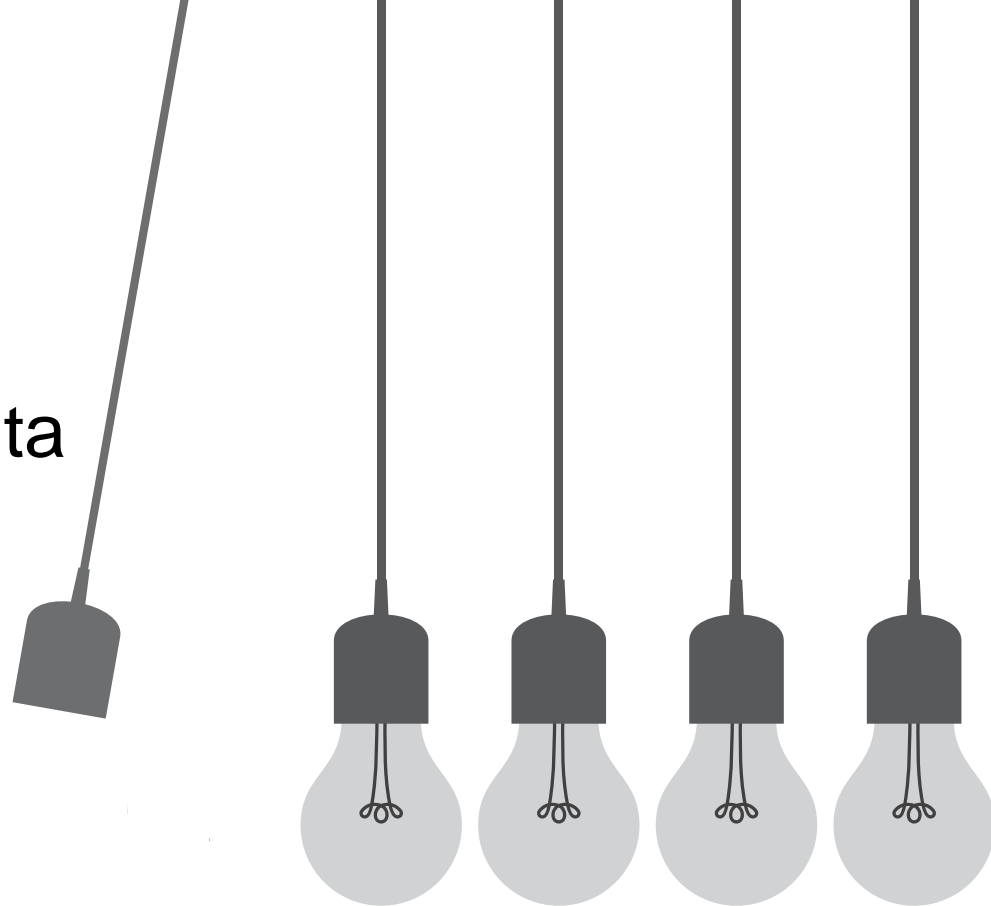
Upute za pohađanje i
polaganje kolegija
akademska godina 24/25

Organizacija predavanja i vježbi

Nositeljica kolegija:	Doc. dr. sc. Tihana Babić	tihana.babic@algebra.hr
Asistenti:	Dr. sc. Nebojša Stanić Lovro Matković, mag. rel. publ.	nebojsa.stanic@algebra.hr lovro.matkovic@algebra.hr
Izvođenje nastave:	Predavanja	2 sata tjedno - po grupama prema rasporedu - ukupno 30 sati
	Vježbe	2 sata tjedno - po grupama prema rasporedu - ukupno 30 sati

Informacije o kolegiju

- 4 ECTS bodova = 120 sati rada studenta
 - 30 sati predavanja
 - 30 sati vježbi
 - 60 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 (po uspješnom završetku kolegija, student će moći)	ŽELJENI ISHODI UČENJA (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

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

Tematske cjeline

VJEŽBE:		
Cjelina 1:	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.	
Tema 1:	UČINKOVITA POSLOVNA KOMUNIKACIJA KAO ČIMBENIK NAPRETKA I USPJEŠNOSTI	Br.sati: 2
Tema 2:	PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA U DIGITALNOM, DRUŠTVENOM I MOBILNOM SVIJETU	Br.sati: 2
Tema 3:	PLANIRANJE, PISANJE I ISPUNJAVANJE POSLOVNIH PORUKA (pregled)	Br.sati: 2
Tema 4:	KRATKE PORUKE: PISANJE RUTINASKIH I POZITIVNIH PORUKA	Br.sati: 2
Tema 5:	KRATKE PORUKE: PISANJE NEGATIVNIH PORUKA	Br.sati: 2
Tema 6:	KRATKE PORUKE: PISANJE UVJERAVAJUĆIH PORUKA	Br.sati: 2
Tema 7:	PLANIRANJE, PISANJE I POPUNJAVANJE IZVJEŠĆA I PRIJEDLOGA	Br.sati: 2
Tema 8:	PREZENTACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	Br.sati: 2
Tema 9:	OBLIKOVANJE PORUKA ZA DIGITALNE MEDIJE	Br.sati: 2
Tema 10:	OBLIKOVANJE PORUKA ZA DRUŠTVENE MEDIJE	Br.sati: 2
Tema 11:	OBLIKOVANJE VIZUALNE KOMUNIKACIJE	Br.sati: 2
Tema 12:	NAČELA I MOĆ PREGOVARANJA I UVJERAVANJA	Br.sati: 2
Tema 13:	TIMSKI RAD I UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA	Br.sati: 2
Tema 14:	INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA: KOMUNIKACIJSKI IZAZOVI U SVIJETU RAZLIČITOSTI	Br.sati: 2
Tema 15:	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
UKUPNO	77	8	10	5	100

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 25. siječnja, 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 25. siječnja, 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.

Pravila ponašanja na online nastavi (samo za studente koji su upisali online studij)

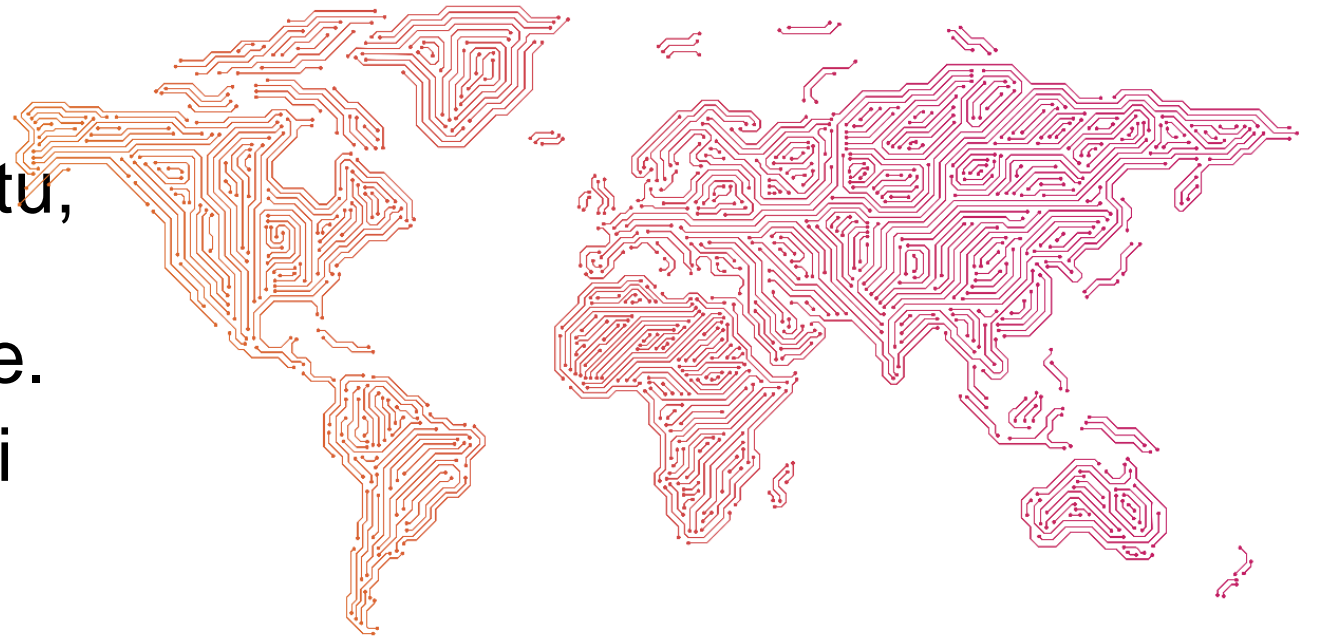
PRAVILA ZA STUDENTE:

1. nastavi te različitim oblicima provjere znanja studenti pristupaju na vrijeme, bez kašnjenja, prema važećem rasporedu i isključivo osobno bez lažnog predstavljanja ili navođenja drugih da se lažno predstavljaju kao student
2. studenti imaju obavezu pripremiti se za nastavu, ako je priprema potrebna za nesmetano odvijanje nastave
3. tijekom odvijanja nastave studenti moraju imati uključenu kameru i mikrofon tijekom cijelog trajanja nastave te imaju obavezu javiti se nastavniku kada i ako ih nastavnik prozove
4. tijekom nastave studenti su obavezni aktivno se uključiti u nastavni proces praćenjem nastave i sudjelovanjem u interaktivnim zadacima, ne smiju se baviti drugim sadržajima i ne smiju svojim ponašanjem ometati nastavni proces
5. rokovi koji su propisani za predaju zadaća, projekata ili drugih materijala moraju se poštivati i prekasno predani materijali neće ostvariti predviđene bodove
6. studenti su dužni primjereno se ponašati i primjereno komunicirati u skladu s akademskim standardima i općim bontonom, a posebno se ističe nužno poštivanje pravila akademske čestitosti

- **Repetitivno kršenje ovih pravila sankcionira se prijavom Stegovnom povjerenstvu.**

Važna je i osnovna priprema za online predavanje i vježbe:

- Pristupiti on-line edukaciji ranije.
- Isključiti distraktivne elemente (viber, mailovi, telefoni i sl.).
- Provjeriti funkcionalnosti (audio/video, pristup internetu, alati potrebni za rad).
- Ugasiti nepotrebne aplikacije.
- Pripremiti **drugo** prema uputi nastavnika.





**Hvala na
pažnji!**