Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
KANTON SARAJEVO
Ministarstvo za odgoj i obrazovanje

Босна и Херцеговина
Федерација Босне и Херцеговине
КАНТОН САРАЈЕВО
Министарство за одгој и образовање

Bosnia and Herzegovina
Federation of Bosnia and Herzegovina
CANTON SARAJEVO
Ministry for Education

INSTITUT ZA RAZVOJ PREDUNIVERZITETSKOG OBRAZOVANJA
KANTON SARAJEVO, BOSNA I HERCEGOVINA

ИНСТИТУТ ЗА РАЗВОЈ ПРЕДУНИВЕРЗИТЕТСКОГ ОБРАЗОВАЊА
КАНТОН САРАЈЕВО, БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА

PRE-UNIVERSITY EDUCATION INSTITUTE OF SARAJEVO CANTON
BOSNIA AND HERZEGOVINA

POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Nastavni plan i program/predmetni kurikulum zasnovan na ishodima učenja

SADRŽAJ

PK1 – Opis predmeta 2
PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja 3
PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma 4
PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi 5
Godine učenja i podučavanja predmeta: 1 5
PK5 – Učenje i podučavanje 9
PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu 10

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

PK1 – Opis predmeta

Kroz nastavni predmet Poslovna komunikacija učenici će steći osnovna znanja o komunikaciji, njenim verbalnim i neverbalnim aspektima te kako dobra ili loša komunikacija može uticati na poslovanje preduzeća.

Nastavni predmet poslovna komunikacija doprinosi odgoju i obrazovanju učenika kroz razvoj njihovih sposobnosti za djelotvornu verbalnu i pisanu komunikaciju, posebno u poslovnom kontekstu. Učenici uče kako se profesionalno ponašati, kako koristiti odgovarajući jezik i ton, kako upravljati međuljudskim odnosima te razvijati vještine potrebne za komunikaciju u radnoj sredini. To uključuje formalne i neformalne komunikacijske vještine, kao i razumijevanje važnosti komunikacije u profesionalnom životu.

Podučavanjem poslovne komunikacije razvijaju se ključne vrijednosti kao što su:

- profesionalizam: sposobnost komuniciranja u skladu s poslovnim normama i etikama,
- odgovornost: odgovornost za tačno i jasno prenošenje informacija,
- saradnja: timska komunikacija i razmjena ideja u poslovnim situacijama,
- poštovanje: prema različitim mišljenjima i pristupima,
- etičnost: komunikacija koja poštuje profesionalne standarde i vrijednosti.

Kroz razvoj ključnih kompetencija, kao što su komunikacijske, socijalne i emocionalne vještine koje učenici mogu primijeniti u svom profesionalnom životu ostvaruju se osnovni odgojno obrazovni ciljevi. Osim ključnih kompetencija kod učenika se razvijaju i specifične kompetencije kao što su: pisanje poslovnih dokumenata, prezentacijske vještine, pregovaračke vještine i aktivno slušanje. Nastavni predmet poslovna komunikacija pripada području stručnog obrazovanja, posebno u okviru obrazovnih profila koji se odnose na turističko poslovanje, administraciju, menadžment, ekonomiju i druge slične oblasti. Ovaj nastavni predmet ima praktičnu i teorijsku dimenziju, osposobljavajući učenike za efikasno komuniciranje u poslovnom okruženju.

Savremena koncepcija učenja i podučavanja predmeta poslovna komunikacija zasniva se na aktivnom učenju, gdje su učenici angažovani u simulacijama stvarnih poslovnih situacija, kao što su prezentacije, pregovaranje, pisanje poslovnih dokumenata i vođenje timova. Kroz projektne zadatke, učenici razvijaju praktične vještine koje su primjenjive u stvarnom poslovnom okruženju.Učenici će izučavati ovaj nastavni predmet kroz 2 časa sedmično.

PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja

Cilj nastavnog predmeta poslovne komunikacije je osposobiti učenike za efikasnu, jasnu i profesionalnu komunikaciju u različitim poslovnim kontekstima. Naučene vještine su ključne za uspjeh u karijeri, jer omogućavaju izgradnju dobrih poslovnih odnosa, rješavanje problema i postizanje ciljeva preduzeća. Učenici će moći:

- Razumjeti osnove poslovne komunikacije.
- Razvijati vještine verbalne i neverbalne komunikacije.
- Naučiti pisati poslovne dokumente.
- Razvijati etičke principe u komunikaciji, uključujući poštovanje, poverljivost, tačnost informacija i poštovanja prava drugih, efikasno komunicirati u timu, razmenjivati ideje, dijeliti odgovornost i rješavati nesuglasice.
- Koristi digitalne alate i platforme za efikasnu poslovnu komunikaciju.

PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma

1. Komunikacijske teorije i vještine

Ova oblast postavlja temelje za razumijevanje komunikacije u poslovnom kontekstu. Učenici će istraživati osnovne pojmove i modele komunikacije, analizirati različite vrste komunikacije (usmena, pismena, neverbalna) i njihovu primjenu.

Naglasak je na razvoju kritičkog mišljenja – učenici će analizirati vlastite komunikacijske stilove i prepoznati područja za poboljšanje. Kroz analizu komunikacijskih procesa u različitim situacijama, učenici će razviti samosvijest i samokritičnost, prepoznajući potencijalne smetnje i načine njihovog prevladavanja. Ova oblast potiče razvoj samopouzdanja i sposobnosti jasnog i preciznog izražavanja.

2. Praktična primjena komunikacije u poslovnom okruženju

Ova oblast se fokusira na praktičnu primjenu komunikacijskih vještina u različitim poslovnim kontekstima. Učenici će vježbati pisanu komunikaciju (poslovna pisma, izvještaji, prezentacije) uzimajući u obzir standarde i norme poslovnog pisanja.

Usmena komunikacija će se vježbati kroz simulacije različitih poslovnih situacija (sastanci, pregovori, javni nastupi).

Posebna pažnja posvećuje se međukulturalnoj komunikaciji i poslovnom bontonu, potičući razumijevanje kulturoloških razlika i prilagođavanje komunikacijskog stila različitim kulturama. Kroz praktičan rad, učenici će razvijati samostalnost, kreativnost, te osjećaj odgovornosti i profesionalnosti u poslovnoj komunikaciji.

PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi

Srednje II

Godine učenja i podučavanja predmeta: 1

A. Komunikacijske teorije i vještine

Ishod učenja	Indikatori
A.1.Analizira osnovne pojmove i vrste komunikacije.	A.1.a. Objašnjava razvoj komunikacije. A.1.b.Definiše ključne pojmove: komunikacija, komunikologija. komunikativnost, komunikacijska kompetencija. A.1.c. Opisuje komunikacijske stilove i vještine. A.1.d. Objašnjava formalnu i neformalnu komunikaciju.
A.2.Razlikuje pojam, podjelu i ulogu poslovne komunikacije.	A.2.a. Navodi elemente procesa komunikacije i kanale komunikacije. A.2.b. Objašnjava vrste komunikacija prema različitim kriterijima. A.2.c. Razlikuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju. A.2.d. Objašnjava greške i smetnje u komunikaciji. A.2.e. Navodi vrste pisane poslovne komunikacije. A.2.f. Nabraja prednosti i nedostatke pisane komunikacije.
A.3. Primjenjuje vrste komunikacija u poslovnoj organizaciji.	A.3.a. Objašnjava komunikacijske procese u organizaciji. A.3.b. Upoređuje odnos poslovne etike i komunikacije. A.3.c. Objašnjava značaj bontona u komunikaciji. A.3.d. Primjenjuje bonton. A.3.e. Navodi primjere za intrapersonalna, interpersonalna, multipersonalna i razinu otvorenog sistema. A.3.f. Objašnjava prepreke uspješnoj komunikaciji (na nivou pojedinca, organizacije). A.3.g .Rješava prepreke u komunikaciji. A.3.h .Navodi načela uspješne komunikacije. A.3.i. Opisuje pravila komunikacije sa rukovodiocima i kolegama.

KLJUČNI SADRŽAJI:

Komunikologija, Komunikacija, Stilovi komuniciranja, Formalna komunikacija, Neformalna komunikacija, Verbalna komunikacija, Neverbalna komunikacija, Pisana komunikacija,Poslovna etika, Moral, Bonton

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Učiti definicije pomoću jednostavnih primjera, ilustracija i praktičnih primjena svakog od pojmova. Koristiti definicije sa konkretnim primjerima iz svakodnevnog života.

Kroz istraživanja i prezentacije o razvoju raznih historijskih metoda komunikacije (pismo, simboli, internet) učenici mogu usavršavati svoja znanja.
Podjeliti učenike u grupe i diskutovati o tome kako je razvoj tehnologije uticao na načine komuniciranja, stilove komuniciranja, o prednostima i manama formalne i neformalne komunikacije u profesionalnom okruženju, kanalima komunikacije, kako neverbalna komunikacija utiče na prenošenje poruka verbalne komunikacije, važnosti etičkih normi u komunikaciji kao i uticaju bontona u izgradnji prfesionalnog izgleda i međuljudskih odnosa,
Kroz igru uloga objasniti različite stilove komuniciranja, verbalnu i neverbalnu komunikaciju, prikazati korištenje neverbalne komunikacije za prenošenje poruka, vježbe pravilnog ponašanja na poslovnim sastancima, primjenu bontona na sastancima, prilikom telefoniranja, probleme u komunikaciji.
Kroz studije slučaja analizirati stvarne komunikacijske probleme, istražiti primjere poslovne komunikacije u praksi, uspješne i neuspješne komunikacijske procese u organizacijama.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Ova oblast pruža mogućnost za povezivanje s brojnim predmetima:
Bosanski jezik i književnost, Hrvatsko jezik i književnost, Srpski jezik i književnost: Poznavanje jezičkih vještina, stilova pisanja i izražavanja može značajno unaprijediti sposobnost uočavanja i primjene različitih stilova komunikacije u poslovnom okruženju.
Informatika: Korištenjem digitalnih alata učenici razvijaju digitalne vještine koje su neophodne za efikasno komuniciranje u savremenom poslovnom svijetu, jer omogućava učenicima da nauče kako koristiti tehnologiju u poslovnom dopisivanju
Praktična nastava: praktično vježbanje naučenog
Organizacija ugostiteljskih preduzeća: Razumijevanje ekonomskih principa i poslovne dinamike pomaže u kontekstu poslovne komunikacije jer omogućava precizno i argumentovano izražavanje u poslovnim pregovorima, sastancima i tokom izvještavanja.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Omogućuje se razvoj sljedećih kompetencija i odgojnih vrijednosti:
Profesionalni pristup: Razvijanje preciznosti, odgovornosti i empatije
Kritičko razmišljanje i rješavanje problema: Učenici trebaju naučiti kako povezati znanje o komunikaciji sa praktičnim djelovanjem
Komunikacijske vještine: Razvijanje sposobnosti jasne i jednostavne komunikacije

B. Praktična primjena komunikacije u poslovnom okruženju

Ishodi:	Indikaori:
B.1.Primjenjuje opća načela, strukture i načine oblikovanja poslovnih dopisa.	B.1.a. Objašnjava važnost pisane komunikacije. B.1.b. Objašnjava načela i vrste pisane komunikacije. B.1.c. Razlikuje dijelove poslovnog pisma. B.1.d. Objašnjava elemente i forme poslovnog pisma. B.1.e. Koristi pravila u pisanju poslovnog pisma.
B.2. Prepoznaje vrste poslovnih pisama.	B.2.a. Objašnjava vrste poslovnih pisama i obrazaca u robnom/uslužnom prometu. B.2.b. Navodi korespondentne akte u vezi sa službenim putovanjem. B.2.c. Objašnjava vrste i formu podnesaka molba, prijava, zahtjev. B.2.d. Objašnjava vrste jednostavnih isprava : potvrda, priznanica, revers, punomoć i dr. B.2.e. Objašnjava šta sadrži zapisnika.

B.2.f. Objašnjava dijelove formu CV.

KLJUČNI SADRŽAJI

Pisana komunikacija, Poslovno pismo, Upit, Narudžbenica, Profaktura, Faktura, Reklamacija, Nalog za službeno putovanje, Molba, Prijava, Potvrda, Zapisnik, CV.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Ova oblast učenicima omogućava sticanje znanja kroz teorijsku nastavu i vježbe. Prilikom realizacije ove oblasti, učenike treba motivisati na aktivno učenje, samostalan i timski rad. Preporučljivo je da tokom vježbi učenici samostalno ili u timu, rješavaju zadatke i da ih nakon toga usmeno prezentuju, uz obrazloženje vlastitog stava i da o istom diskutuju sa drugim učenicima i nastavnikom. Tokom prezentacije učenici treba da se jasno izražavaju i pravilno koriste stručnu terminologiju.
Koristiti simulaciju kako bi se učenicima približila određena nastavna materija. Učenici mogu sami da obrade odgovarajuće teme u vidu seminarskog ili projektnog zadatka. Prilikom izrade seminarskog rada koji obuhvata analizu određenog sadržaja ili problema, učenici treba da pokažu sposobnost da na pravilan način prikupe informacije iz relevantne literature i drugih izvora, i da na osnovu toga sami donesu lični zaključak o analiziranoj materiji ili problemu.
Kroz teorijska objašnjena učenici će se upoznati sa pojmom pisane komunikacije, njenim značajem u poslovnim odnosima, predstaviti osnovne vrste pisane komunikacije, objasniti osnovna načela pisane komunikacije, detaljno objasniti elemente poslovnog pisma i različite forme poslovnog pisma.
Podjeliti učenike u grupe i diskutovati o situacijama kada je verbalna komunikacija neadekvatna i kada pisana komunikacija postaje ključna. Analizirati različite vrste poslovnih pisama (ponuda, reklamacija, upit) i diskutovati o njihovoj primjeni u različitim poslovnim situacijama. Analizirati nekoliko poslovnih pisama kroz koja učenici treba da prepoznaju različite forme i stilove.
Koristiti prezentacije za prikazivanje stvarnih poslovnih dokumenata i analizirati ih kako su oblikovani prema pravilima pisane komunikacije.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Bosanski jezik i književnost, Hrvatsko jezik i književnost, Srpski jezik i književnost: Poznavanje jezičkih vještina, stilova pisanja i izražavanja može značajno unaprijediti sposobnost uočavanja i primjene različitih stilova komunikacije u poslovnom okruženju.
Engleski i Njemački jezik: Poznavanje stranih jezika, stilova pisanja i izražavanja može značajno unaprijediti sposobnost uočavanja i primjene različitih stilova komunikacije u poslovnom okruženju.
Hotelsko poslovanje: Poznavanje komunikacije, usmene i pismene je osnova rada svih uposlenika u hotelijerstvu i ugostiteljstvu

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Kompetencija pismenosti (upotreba stručne terminologije u usmenom i pisanom obliku korišćenjem pravila poslovne komunikacije i korespondencije.), izražavanjem argumenata i kritičkog mišljenja na uvjerljiv način primjeren kontekstu, korištenje različitih izvora znanja pretragom, prikupljanjem i obradom vizuelnih,

audio/video i digitalnih informacija, poštovanje pravila i preporuka prilikom prezentovanja zadate teme i dr.)
K**ompetencija višejezičnos**ti (razumijevanje stručne terminologije iz oblasti poslovne komunikacije i korespondencije, korištenje literature na stranim jezicima i dr.)
Lična, socijalna i kompetencija učiti kako učiti (razvijanje tehnika samostalnog učenja, kao i učenja u timu kroz vršnjačku edukaciju i diskusiju, izradu domaćih zadataka, prezentacija na zadatu temu, razvijanje sposobnosti izražavanja sopstvenog mišljenja učešćem u konstruktivnoj diskusiji sa uvažavanjem drugačijih stavova, razvijanje tolerancije, kulture dijaloga i poštovanja tuđeg integriteta, u skladu sa etičkim pravilima, razvijanje tehnika istraživanja, sistematizovanja i vrednovanja informacija u cilju nadogradnje prethodno stečenih znanja, kao i otkrivanja novih, razvijanje sposobnosti učenja na sopstvenim greškama kroz samoprocjenu i samoevaluaciju.

PK5 – Učenje i podučavanje

Učenje i podučavanje nastavnog predmeta Poslovna komunikacija se realizuje prema definisanim ciljevima i odgojno-obrazovnim ishodima učenja. Nastavnici imaju mogućnost odabira različitih metoda rada u skladu s potrebama, interesima i sposobnostima učenika, kao i uslovima rada. Svaki nastavnik može osmisliti izvođenje kurikuluma s ciljem što boljeg razvoja kompetencija učenika.
Proces učenja usmjeren je na razvoj ključnih kompetencija, povezivanje teorijskih i praktičnih znanja. Naglasak je na verbalnoj komunikaciji, kao i primjeni pravila pisane komunikacije i izradi iste. Nastava se odvija kroz kombinaciju teorijskih i praktičnih metoda, omogučujući učenicima primjenu stečenih znanja na konkretnim primjerima, dokumentima i radu na projektnim zadacima.

Načini realizacije učenja i podučavanja:

- *Teorijska znanja* – Učenici treba da steknu osnovna teoretska znanja o komunikaciji, vrstama komunikacije i komunikacijskim procesima
- *Interaktivne metode učenja* – Diskutovanje o konkretnim primjerima iz poslovnog života i analiza stvarnih situacija, analiziranje stvarnih poslovnih situacija kako bi se razumjele greške u komunikaciji i poboljšala ista
- *Grupni rad i projektne aktivnosti:* Učenici mogu raditi u timovima na rješavanju konkretnih poslovnih problema, što im omogućava da vježbaju timsku komunikaciju i saradnju.
- *Interaktivne radionice:* Radionice sa stručnjacima iz kompanija ili gostujućim predavačima mogu donijeti korisne uvide u savremene izazove i trendove poslovne komunikacije

Nastavne metode:

- *Metoda demonstracije i ilustracije* – prikazivanje neverbalne komunikacije, kao i poslovnih dokumenata putem multimedijalnih materijala (videozapisi, animacije, sheme) omogućavaju učenicima bolji uvid u nastavne sadržaje
- *Metoda usmenog izlaganja* – nastavnik kroz teorijska izlaganja objašnjava osnovne principe i načine komunikacije, kao i komunikacijske procese, uz upotrebu digitalnih alata, potiče razvoj analitičkih sposobnosti učenika.

PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu

U zavisnosti od ishoda učenja, treba birati odgovarajuće metode vrednovanja i tipove zadataka.

Nastavnik treba voditi detaljnu evidenciju o postignućima svakog učenika kako bi proces ocjenjivanja bio što objektivniji i transparentniji. Učenici trebaju biti upoznati s kriterijima vrednovanja od samog početka kako bi imali jasno razumijevanje šta se od njih očekuje i kako mogu napredovati u učenju i razvijanju svojih vještina.

Koristiti tri osnovne vrste vrednovanja:

Vrednovanje za učenje (formativno vrednovanje) – pružati povratnu informaciju o kvaliteti izvršenih zadataka i prilagođavati metode podučavanja individualnim potrebama učenika.

Vrednovanje kao učenje – aktivno uključiti učenike u proces vrednovanja, omogućavajući im razvoj samoregulisanog učenja, samoprocjene i samovrednovanja. Kriteriji za vrednovanje i ocjenjivanje moraju biti jasni i transparentni kako bi učenici razumjeli šta se od njih očekuje.

Vrednovanje naučenog (sumativno vrednovanje) – procjenjivati nivo postignuća učenika nakon određenog perioda (nakon završetka nastavne cjeline, polugodišta itd.).

Za kvalitetno vrednovanje u predmetu Poslovna komunikacija, potrebno je posvetiti pažnju sljedećim aspektima:

- ✓ vrednovanje sposobnosti pravilne komunikacije
- ✓ vrednovanje tačnosti i preciznosti pri pisanoj poslovnoj komunikaciji
- ✓ vrednovanje vještine rješavanja određenih problema u komunikaciji
- ✓ vrednovanja vještine korištenja neverbalne komunikacije
- ✓ vrednovanje prezentacijskih vještina
- ✓ vrednovanje rada u paru ili grupi

Uključivanje učenika u proces vrednovanja ključno je za njihovu motivaciju i razvoj odgovornosti. Ocjenjivanje treba biti transparentno, a učenicima treba omogućiti samoprocjenu na osnovu definisanih kriterija.

Metode vrednovanja i samovrednovanja uključuju:

Usmene provjere znanja – provjera naučenog
Grupni projekti – saradnički rad na složenim zadacima,
Projektni zadaci- prezentacijske sposobnosti, korištenje pravila verbalne i neverbalne komunikacije
Diskusije – analiza i argumentacija
Aktivnost učenika – učestvovanje u diskusijama, rješavanju problema i samostalnim istraživanjima,
Pismene provjere – testovi znanja