

|                                                                                   |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Висока економска школа струковних студија<br/>Пећ у Лепосавићу</p> |
|                                                                                   | <p><b>АКРЕДИТАЦИЈА СТУДИЈСКОГ ПРОГРАМА</b></p>                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Студијски програм:</b> Трговинско пословање</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Назив предмета:</b> ПОСЛОВНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Статус предмета:</b> Обавезни</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Број ЕСПБ:</b> 5</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Услов:</b><br/>Завршен одговарајући студијски програм основних струковних студија у трогодишњем трајању.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Циљ предмета</b><br/>Упознавање са теоретским основама успешног пословног комуницирања и његове повезаности са праксом пословне активности. Савладавање кључне способности и технике пословног комуницирања које су неопходне за успешно остварење пословних циљева. Циљ комуникације у пословном окружењу јесте стицање кредибилитета и угледа и успостављање позитивних и продуктивних односа са другима.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Исход предмета</b><br/>Основни исход је да студенте оспособи за разумевање основних претпоставки пословног комуницирања. Акценат је стављен на анализу различитих техника пословног комуницирања које су неопходне за остварење пословних циљева. Посебан исход је разумевање канала и средстава комуницирања као и модела комуникације и сметњи које могу ометати процес пословне комуникације. Битан исход предмета је разумевање процеса састављања извештаја и истраживачких метода, као креирање и извођење пословних презентација.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Садржај предмета</b><br/><i>Теоријска настава</i><br/>Успостављање оквира за пословну комуникацију (сврха пословне комуникације, процес комуникације, комуницирање у организацијама, спољашњи утицаји на пословну комуникацију); процес комуницирања (елементи процеса комуницирања, линеарни модели комуницирања, типови комуницирања). Фокусирање на интерперсоналну комуникацију (стилови или начини комуникације, невербална комуникација, слушање као вештина комуникације). Фокусирање на групну комуникацију (групно доношење одлука, вођење састанака). Планирање писаних и усмених порука. Алати маркетиншких комуникација (лична продаја, оглашавање, маркетиншки односи с јавношћу, сајмови и изложбе, спонзорство). Комуницирање електронским путем (адекватна употреба технологије, комуникација електронском поштом, комуникација путем веб стране, говорна и бежична комуникација). Припремање позитивних и неутралних порука (одабир канала или медија, поруке позитивног садржаја, рутинске рекламације, процедуралне поруке). Припремање поруке са лошим вестима (избор одговарајућег канала и обрасца организације, формулисање поруке негативног садржаја, неприхватање рекламације). Припремање персуазивних порука; редиговање писаних порука. Разумевање процеса састављања извештаја и истраживачких метода. Комуникација путем извештаја и пословних презентација (саопштавање квантитативних информација, коришћење графичких приказа). Организовање и припремање извештаја и предлога. Креирање и извођење пословних презентација. Припремање радне биографије и писма пријаве. Обављање интервјуа за посао и припрема пословних порука.<br/><i>Практична настава</i><br/>Пример графичког модела процеса комуникације, формални мрежни ток, практични примери проблема у вербалној и невербалној комуникацији. Савети који ће Вам помоћи да будете ефективнији слушалац-пример. Организациони дијаграм са хијерархијским и тимским структурама, проблеми групног доношења одлука. Анализа-стилови решавања конфликта. Пример-процес планирања и припреме писаних и усмених порука. Пример e-mail поруке. Instant Messaging. Дobar пример потврдног одговора на рутинску рекламацију. Лош пример рутинског захтева. Пример потврдне наруџбине. Пример продајне поруке којом се промовише производ, услуга. Примери суочавања предузећа са проблемом, у чему леже узроци проблема и шта истраживач предузима у таквој ситуацији, превођење проблема у циљеве истраживања, практичан пример постављања хипотезе, примери прикупљања секундарних и примарних података, креирање и састављање упитника у зависности од постављеног проблема и хипотезе, примена различитих врста дихотомних и отворених питања у упитнику. Препоруке за креирање графичких приказа. Примери-једноставан штапићасти дијаграм, груписани штапићасти дијаграм, вишеструки линијски дијаграм, кружни дијаграм, просторни дијаграм. Избор одговарајућег визуелног средства за презентацију-анализа.</p> <p><b>Литература</b></p> |

|                                                                                   |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  | Висока економска школа струковних студија<br>Пећ у Лепосавићу |
|                                                                                   | <b>АКРЕДИТАЦИЈА СТУДИЈСКОГ ПРОГРАМА</b>                       |

*Основна литература*

1. Lehman, C., DuFrene, D. (2015). *Пословна комуникација*, Data status Београд, ISBN 978-86-7478-133-3.

*Допунска литература*

1. Миловановић, С., Јовановић, З. (2018). *Увод у пословну комуникацију*, Академска мисао, ISBN 978-86-7466-731-6.
2. Миловановић, С. (2018). *Свет пословне комуникације*, Академска мисао, ISBN 978-86-7466-685-2.
3. Огњанов, Г. (2013). *Маркетиншке комуникације*, Економски факултет Београд, ISBN 978-86-403-1344-5.
4. Bovee, C., Thill, J. (2012). *Савремена пословна комуникација*, Мате д.о.о., ISBN 978-953-246-102-2.

|                                    |                              |                              |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>Број часова активне наставе</b> | <b>Теоријска настава: 45</b> | <b>Практична настава: 30</b> |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|

**Методе извођења наставе**

Ех-катедра, интерактивни метод, анализа случајева из праксе.

**Оцена знања (максимални број поена 100)**

| Предиспитне обавезе        | поена | Завршни испит | поена |
|----------------------------|-------|---------------|-------|
| активност у току предавања | 10    | писмени испит | 30    |
| практична настава          | —     | усмени испит  | 30    |
| колоквијум-и               | 20    |               |       |
| семинар-и                  | 10    |               |       |