



Sadržaj

1.	Poslovno komuniciranje	1
1.1.	Osnova međuljudskih odnosa	2
1.2.	Kultura poslovnog komuniciranja	3
1.3.	Važnost poslovne komunikacije	4
2.	Administrativno-poslovni stil	7
2.1.	Što je administrativno-poslovni stil?	8
2.2.	Obilježja administrativno-poslovnoga stila	10
2.3.	Kako oblikovati poslovnu poruku?	11
3.	Oblici poslovne komunikacije	15
3.1.	Verbalna komunikacija	16
3.2.	Neverbalna komunikacija	17
4.	Predstavljanje	19
4.1.	Priprema predstavljača	21
4.2.	Priprema prostora	21
4.3.	Predstavljanje	22
4.4.	Važnost verbalnih i neverbalnih znakova	22
4.4.1.	Tajna uspješnih predstavljača	22
5.	Intervju	25
5.1.	Vrste intervjuja	26
5.2.	Provođenje intervjuja	27
5.3.	Vrste pitanja	27
6.	Oglasi	31
6.1.	Što je oglašavanje?	32
6.2.	Obilježja oglasa	32
6.3.	Kako oblikovati oglas?	32
6.4.	Promocija proizvoda ili usluge	33

7.	Javni govor	37
7.1.	Što je javni govor?	38
8.	Poslovno pismo	43
8.1.	Poslovno pismo kao slika poduzeća.	44
8.2.	Što je poslovno pismo?	45
8.3.	Pisanje poslovnog pisma	45
8.4.	Što biva s primljenim pismima?	46
9.	Struktura i kompozicija poslovnog pisma	49
9.1.	Dijelovi poslovnog pisma	50
9.2.	Sadržaj poslovnog pisma	51
10.	Vanjski oblik pisma	55
10.1.	Obrazac poslovnog pisma – memorandum	56
10.2.	Adresa	57
10.3.	Omotnice – kuverte	57
11.	Kako pravilno napisati e-pismo	59
11.1.	Pravila za pisanje e-pisma	60
12.	Osnovne vrste poslovnih pisama	63
12.1.	Natječaj	64
12.2.	Ponuda	64
12.2.1.	Oblikovanje ponude	65
12.3.	Upit	66
12.4.	Reklamacija	66
13.	Prigodna poslovna pisma	69
13.1.	Prigodna poslovna pisma	70
13.1.1.	Kružno pismo	71
14.	Životopis, molba, ponuda za posao, poslovni razgovor	75
14.1.	Životopis	76
14.2.	Molba	78
14.3.	Ponuda za posao	79
14.4.	Poslovni razgovor	80

15.	Izvješće i zapisnik	83
15.1.	Izvješće	84
15.2.	Zapisnik	85
16.	Hrvatski jezik	89
16.1.	Jezična kultura	90
16.2.	Standardni jezik	91
16.3.	Normativni priručnici	91
17.	Glasovne promjene	95
17.1.	Palatalizacija	96
17.2.	Sibilarizacija	96
17.3.	Jotacija	97
17.4.	Jednačenje po zvučnosti	97
17.5.	Jednačenje po mjestu tvorbe	98
17.6.	Gubljenje suglasnika i ispadanje suglasnika	99
17.7.	Nepostojani samoglasnici	99
17.8.	Navezak	99
17.9.	Vokalizacija	100
18.	Pravopisna norma standardnog jezika	103
18.1.	Veliko i malo početno slovo	104
18.1.1.	Utjecaji engleskog jezika na hrvatski jezik	106
18.2.	Glasovi č/ć	108
18.3.	Glasovi dž/đ	110
18.4.	Smjenjivanje (i)je/je/e/i	111
18.4.1.	Kraćenje i duljenje korijenskog sloga	111
19.	Rečenični i pravopisni znakovi	115
19.1.	Rečenični znakovi	116
19.2.	Pravopisni znakovi	119
20.	Sastavljeno i nesastavljeno pisanje	123
20.1.	Imenice	124
20.2.	Pridjevi	124
20.3.	Zamjenice	124
20.4.	Brojevi	125
20.5.	Glagoli	125

20.6. Prilozi	125
21. Kraćenje riječi	127
21.1. Kratice	128
21.2. Pokrate	128
22. Pisanje riječi iz stranih jezika	131
22.1. Pisanje imena	132
23. Vrste riječi	135
23.1. Imenice	136
23.2. Zamjenice	137
23.3. Pridjevi	138
23.4. Brojevi	139
23.5. Glagoli	142
23.6. Nepromjenjive vrste riječi	146
23.6.1. Prilozi	146
23.6.2. Čestice	147
23.6.3. Veznici	148
23.6.4. Usklici	148
23.6.5. Prijedlozi	149
24. Služba riječi u rečenici	153
24.1. Predikat	154
24.2. Subjekt	155
24.3. Objekt	155
24.4. Priložna oznaka	155
24.5. Atribut	156
24.6. Apozicija	156
25. Projekti	159
25.1. Projekt – Debata	160
25.2. Projekt – Pisani izraz medija i javnog prostora	161
25.3. Projekt – Radionica: <i>Kupujmo hrvatsko!</i>	162
25.4. Projekt – Osnivanje poduzeća	164
25.5. Projekt – Analiza pravnoga dopisa – rješenja	164
Literatura	166
Pojmovnik	168