



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 predavatelja	21
4.2.	Priprema prostora	21
4.3.	Predstavljanje	22
4.4.	Važnost verbalnih i neverbalnih znakova	22
4.4.1.	Tajna uspješnih predavatelja	22
5.	Intervju	25
5.1.	Vrste intervju	26
5.2.	Provođenje intervju	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?	33
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 pisma45
8.4.	Što biva s primljenim pismima?46
9.	Struktura i kompozicija poslovnog pisma	49
9.1.	Dijelovi poslovnog pisma50
9.2.	Sadržaj poslovnog pisma51
10.	Vanjski oblik pisma	55
10.1.	Obrazac poslovnog pisma – memorandum56
10.2.	Adresa57
10.3.	Omotnice – kuverte57
11.	Kako pravilno napisati e-pismo	59
11.1.	Pravila za pisanje e-pisma60
12.	Osnovne vrste poslovnih pisama	63
12.1.	Natječaj64
12.2.	Ponuda64
12.2.1.	Oblikovanje ponude65
12.3.	Upit66
12.4.	Reklamacija.66
12.5.	Kako napisati prigovor?67
13.	Prigodna poslovna pisma	71
13.1.	Prigodna poslovna pisma72
13.1.1.	Kružno pismo.73
14.	Životopis, molba, ponuda za posao, poslovni razgovor	77
14.1.	Životopis78
14.2.	Molba80
14.3.	Ponuda za posao81
14.4.	Poslovni razgovor82
15.	Izvješće i zapisnik	85
15.1.	Izvješće86
15.2.	Zapisnik87
16.	Pripovijedanje i opisivanje	91
16.1.	Pripovijedanje.92
16.2.	Prepričavanje92
16.3.	Pričanje93
16.4.	Izvješćivanje93
16.5.	Opisivanje93

17.	Hrvatski jezik	99
17.1.	Jezična kultura	100
17.2.	Standardni jezik.	101
17.3.	Normativni priručnici	101
18.	Glasovne promjene	105
18.1.	Palatalizacija	106
18.2.	Sibilarizacija	106
18.3.	Jotacija	107
18.4.	Jednačenje po zvučnosti	107
18.5.	Jednačenje po mjestu tvorbe.	108
18.6.	Gubljenje suglasnika i ispadanje suglasnika	109
18.7.	Nepostojani samoglasnici	109
18.8.	Navezak	109
18.9.	Vokalizacija	110
19.	Pravopisna norma standardnoga jezika	113
19.1.	Veliko i malo početno slovo	114
19.1.1.	Utjecaji engleskog jezika na hrvatski jezik	116
19.2.	Glasovi č/ć	118
19.3.	Glasovi dž/đ	121
19.4.	Smjenjivanje ije/je/e/i.	121
19.4.1.	Kraćenje i duljenje korijenskog sloga.	122
20.	Pravogovorna norma	127
20.1.	Govorna komunikacija	128
20.2.	Vrednote ili sredstva govorenog jezika	128
21.	Naglasni sustav standardnog jezika	131
21.1.	Naglašavanje	132
21.2.	Vrste naglasaka	133
21.3.	Raspodjela naglasaka	134
21.4.	Nenaglašena (zanaglasna) dužina	135
22.	Rečenični i pravopisni znakovi	137
22.1.	Rečenični znakovi	138
22.2.	Pravopisni znakovi.	141
23.	Sastavljeno i nesastavljeno pisanje	145
23.1.	Imenice	146
23.2.	Pridjevi	146
23.3.	Zamjenice	146

23.4. Brojevi	147
23.5. Glagoli	147
23.6. Prilozi	147
24. Kraćenje riječi	149
24.1. Kratice	150
24.2. Pokrate	151
25. Pisanje riječi iz stranih jezika	153
25.1. Pisanje imena	154
26. Vrste riječi	157
26.1. Imenice	158
26.2. Zamjenice	159
26.3. Pridjevi	160
26.4. Brojevi	161
26.5. Glagoli	164
26.6. Nepromjenjive vrste riječi	168
26.6.1. Prilozi	168
26.6.2. Čestice	169
26.6.3. Veznici	170
26.6.4. Usklici	170
26.6.5. Prijedlozi	171
27. Služba riječi u rečenici	175
27.1. Predikat	176
27.2. Subjekt	177
27.3. Objekt	177
27.4. Priložna oznaka	177
27.5. Atribut	178
27.6. Apozicija	178
28. Projekti	181
28.1. Projekt – Debata	182
28.2. Projekt – Pisani izraz medija i javnog prostora	183
28.3. Projekt – Radionica: Kupujmo hrvatsko!	185
28.4. Projekt – Osnivanje poduzeća	186
28.5. Projekt – Analiza pravnoga dopisa – rješenja	186
Pojmovnik	188
Literatura	191