

1.

Poslovno komuniciranje

1. Dopuni odgovarajućim riječima.

poslovni uspjeh ili neuspjeh kanali komunikacija e-pismo
usavršavanje verbalna neverbalna

- a) _____ je razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije.
- b) Komuniciranje je neobično složen proces jer se ostvaruje brojnim _____.
- c) Poslovno komuniciranje teži _____ kao i proizvodnja, prodaja i logistika.
- d) Ovisno o kvaliteti komunikacije, možemo postići _____.

2. Precrtaj netočno.

Sporedne komponente komunikacije su: poznavanje jezika, interakcijske vještine i kulturno znanje. Točnost, dosljednost i urednost kvalitete su koje doprinose pozitivnom dojmu. Poslovna komunikacija teče samo izvan organizacije, odnosno s drugim tvrtkama.

3. Dopuni rečenice.

Primanje i izdavanje naloga i uputa, podnošenje izvještaja zadatci su _____. Menadžment obavještava organizaciju o _____, izdaje naloge te _____ s poslovnim partnerima i s javnošću.

4. Pokraj vrste komunikacije upiši na crtu radi li se o komunikaciji unutar ili izvan organizacije.

ponuda proizvoda ili usluga _____

oglas za popunjavanje radnog mjesta _____

nabava osnovnih sredstava (npr. računala) _____

5. Istraži i napiši kratko izvješće o tome kako komuniciraju pčele unutar svoje zajednice.

6. Komunikacija je složen proces. Zato treba znati s kime čemo komunicirati i na koji način.

- a) S kime bi razgovarao o sljedećem problemu:

Problem zbrinjavanja otpada morao bi se rješavati određivanjem ekološki najprimjerenijeg mesta za odlaganje otpada ili gradnjom spalionice otpada. Kad se građani slože oko zajedničkog društvenog cilja, da njihov grad ima primjerenou odlagalište otpada, nastaje problem na individualnom planu: ***Samonemome dvorištu!***

- b) Napiši kratko pismo čelniku gradske četvrti ili gradonačelniku o razlozima zašto ne bi trebalo izgraditi spalionicu otpada u tvojoj gradskoj četvrti.

2.

Administrativno- poslovni stil

1. Dopuni odgovarajućim riječima.

znanstveni stil

uredsko poslovanje

jednostavnost

neobilježenost

publicistički stil

terminologičnost

- a) Administrativno-poslovni stil način je pisanja koji se koristi u _____, državnoj administraciji, sudstvu, industriji, politici, vojsci, trgovini.
- b) _____ ima malu prevagu nad drugim stilovima jer su najveće promjene u novijoj povijesti hrvatskoga standardnog jezika nastale upravo u njemu.
- c) Osnovne su značajke administrativno-poslovnog stila: _____, jasnoća, kratkoća, stilska _____, terminologičnost (pojmovnost), klišejiziranost (ukalupljenost), potpunost, imperativnost.

2. Kojem stilu hrvatskoga standardnog jezika pripadaju sljedeći tekstovi?

U vezi s dopisom od dana 5. 7. 2019. godine, molimo gore navedeni naslov da se u roku od osam dana javi u Prilaz baruna Filipovića 32 u Zagrebu.

Na petom međunarodnom MITEM festivalu u Budimpešti zagrebački HNK nastupa u nedjelju, 29. travnja s predstavom „Ivanov“ Antona Pavloviča Čehova u režiji E. Nekrošiusa. Moto ovogodišnjega je festivala „Rođeni smo za ljubav, a ne za mržnju“.

Prah si bio i u prah će se okrenuti. Tvoje tijelo, duša, srce, tvoje biće past će kao zrelo sjeme na starinu ove naše grude, i teško onome tko ostavlja jalov grob! Teško onome tko majci ne vrati više no što od nje primi!... Jer Hrvatska si bio i u Hrvatsku se moraš obratiti, neharni sine hrvatski!

3. Ustaljeni izrazi u administrativno-poslovnom stilu zovu se _____.

4. Nabroji podstilove u administrativno-poslovnom stilu.

- _____
- _____
- _____
- _____

5. Prisjeti se koja su obilježja administrativno-poslovnoga stila i nabroji ih.

6. Pri oblikovanju poslovne poruke, važno je:

- a) _____ odabrat odgovarajući način komuniciranja
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____
- f) _____

7. Učeći o administrativno-poslovnom stilu, saznali ste da postoji diplomatski podstil. Istraži pa podijeli u razredu informacije ili svoje zamisli o tome zašto i u kojim slučajevima države daju jedna drugoj diplomatsku notu. Što to znači? Možeš li navesti primjer?

8. Primijeni znanje i zaokruži točno/netočno uz navedene tvrdnje.

a) Najveće promjene nastale su u administrativno-poslovnom stilu u novoj hrvatskoj povijesti.

T	N
---	---

b) U administrativno-poslovnom stilu preporučljiva je upotreba fraza.

T	N
---	---

c) Tekst u ovome stilu mora sadržavati što više podataka, mora biti zasićen informacija.

T	N
---	---

d) Mnogi se poslovni tekstovi pišu prema obrascima, kao što je obrazac za životopis.

T	N
---	---

9. Među sljedećim riječima pronađi i zaokruži termine koji pripadaju administrativno-poslovnom stilu.

domovnica, barun, žandarmerija, husar, lipost, zrakoplov, dentalno, jurisdikcija, veleposlanstvo, kraljevski, filir, zrakoplov, svrha, snohvatrice, pečat, kremenjača, pramalitje, tajice, ugovor, sport.

10. Izaberi neku temu (sudstvo, trgovina, ekologija...), a zatim napiši kratak tekst u administrativno-poslovnom stilu.

3.

Oblici poslovne komunikacije

1. Dopuni odgovarajućim riječima.

neverbalna komunikacija

ne ostavlja trag

planirana

brzina

oblici usmene poslovne komunikacije

tumačenje

pokreti tijela

neverbalnim

- a) Veliki se dio poslovnog komuniciranja odvija verbalnim, ali i _____ oblicima.
- b) Usmena komunikacija može biti _____, no često je neplanski dio neposredne komunikacije. Njezina je odlika _____ – odmah dobivamo povratnu informaciju, a nedostatak joj je što _____ kao pisana komunikacija.
- c) _____ najčešće su: razgovor (neposredan ili s pomoću elektronskih sredstava), diskusija (počiva na uzajamnosti), javno izlaganje i izvješćivanje.
- d) _____ jest svaka komunikacija koja nije govorena ili pisana. Unutar određene kulture za komunikaciju su važni _____.
2. Želimo li nekoga uvjeriti u nešto, najjači ćemo učinak postići _____.
3. Što sve pripada neverbalnoj komunikaciji?
-
-
4. Pravila neverbalne komunikacije vrijede ne samo u poslovnom, nego i u privatnom životu. Nabroji neke od njih.
- a) _____ osobu koju slušamo valja gledati u oči i povremeno se nasmiješiti
- b) _____
- c) _____

d) _____

e) _____

5. Zamisli poslovnu situaciju i opiši do kojega nesporazuma može doći ako ne poštujemo neverbalni govor tijela.

6. Organiziraš poslovni sastanak dviju tvrtki koje potpisuju ugovor o nabavi računala te postaju poslovni partneri. Pokušaj zamisliti (ili istraži na internetu) što sve treba pripremiti da bi sastanak bio dobro isplaniran.

7. Upiši u dijagram razlike i sličnosti između verbalne i neverbalne komunikacije.



8. Zamisli da si uključen u proces istraživanja kupaca odjeće od trapera. Prikupljanje podataka o kupcima i potrošačima poduzetnici mogu organizirati u vlastitom aranžmanu ili uz pomoć specijaliziranih agencija koje se bave istraživanjem tržišta. Na primjer, godine 1994. kompanija Levi Strauss uočila je da žene teško pronalaze prikladan model od trapera za svoje potebe. Obično uđu u trgovinu, probaju nekoliko modela i nezadovoljne odustanu i napuste prodavaonicu. Na temelju provedenog istraživanja kompanija je razvila program Osobni par (engl. *Personal Pair*) jer su otkrili da će žene platiti više i pričekati neko vrijeme samo da dođu do svog para hlača sašivenih prema njihovim individualnim mjerama.



- a) Pokušaj napisati što obuhvaća pojam istraživanja tržišta.

- b) Koje bi neverbalne znakove pratio/la?

© 2019 Pearson Education, Inc.

- c) Napiši kratko izvješće/dokument o provedenom istraživanju koji se uručuje inicijatoru odnosno korisniku istraživanja (više o tome kako napisati izvješće, potraži u udžbeniku).

9. Koliko se informacija izgubi u prijenosu unutar nekog poduzeća, najbolje ćeš iskusiti zaigraš li igru: POKVARENOG TELEFONA!

Sjedni u krug s prijateljima i pažljivo proučite pravila. Zapišite rečenicu koja će u sebi sadržavati više informacija. Tu rečenicu šapnite drugoj osobi, ona sljedećoj i tako svim sudionicima koji poruku još nisu primili. Nakon što je poruka proslijeđena svim sudionicima, zadnji u krugu neka naglas izgovori rečenicu. Prva osoba neka pročita početnu verziju rečenice. Razmotrite točnost primljenih informacija i što se sve tijekom prenošenja rečenice izmijenilo. Raspravite zatim što sve novinari moraju provjeravati prilikom pisanja i pripreme članka za objavu (provjeriti izvore, vrijeme i portal na kojem je informacija objavljena i drugo).



Početna rečenica glasi:

Nakon što je proslijeđena svim članovima igre, rečenica glasi:

4.

Predstavljanje

1. Dopuni odgovarajućim riječima.

strah

radost

tuga

govor

verbalno

skupina

neželjeni ishod

javni nastup

istraživanje

poduzetnik

- a) Predstavljanje je vrsta _____ u kojem pojedinac ili skupina govori o sebi, poduzeću, proizvodima, projektima i slično. Većina ljudi osjeća strah ili nelagodu pred javnim nastupom bilo da se radi o potrebi _____ na nekom javnom sastanku ili samostalnom predstavljanju.
- b) Važno je osvijestiti da precjenujemo vjerojatnost _____, a podcjenjujemo vlastite mogućnosti.
- c) _____ proizlazi iz nemogućnosti predviđanja što će se dogoditi kada izlažemo svoj govor ili prezentaciju pred _____ ljudi.

2. U suvremenom društvu nalazimo više prezentacijskih oblika. Nabroji neke od njih.

- a) poslovne prezentacije
b)
c)

3. Faze predstavljanja su:

priprema
predstavljajuća

