

ŠKOLA: Srednja škola Donji Miholjac			
OPERATIVNI PLAN I PROGRAM			
NASTAVNI PREDMET:	Poslovne komunikacije		
SEKTOR:	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija		
ZANIMANJE:	Komercijalist	RAZRED: (OPP odnosi se isključivo za jedan razred)	1.KOM
BROJ SATI:	<i>70 (25 u skupinama, ako je 16 i više učenika)</i>	ŠK. GOD.	2020./2021.
PREDMETNI NASTAVNIK:	Nastavnik savjetnik, Antonio Čmelak, mag.oec.		
CILJ/SVRHA UČENJA PREDMETA:			
Osposobiti učenike za važnost poslovnih komunikacija i njihovom organizacijom u skladu s etičkim normama i poslovnim bontonom uz korištenje kompjuterske daktilografije			
ISHODI UČENJA			
1.	Objasniti komunikacijski proces i nabrojati vrste komunikacija		
2.	Opisati proces upravljanja komunikacijskim procesima u organizaciji		
3.	Primijeniti etičke norme i pravila poslovnog bontona u poslovnom komuniciranju		
4.	Primijeniti tehniku desetoprstnog slijepog pisanja prilikom obrade teksta na računalu uz ispravno držanje tijela		

PLAN PISANIH PROVJERA				
I PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	1.Osnove poslovnog komuniciranja	Br. nast.jed.	1-5
II PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	4.Bon ton u poslovnim komunikacijama	Br. nast. jed.	1-7
III PISANA PROVJERA	Nastavne cjelina	5.Osnove kompjuterske daktilografije	Br. nast. jed.	3-11
IV PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina			

VJEŽBE / SEMINARSKI RAD /STRUČNA EKSKURZIJA (izvorna stvarnost)			
	Nastavna cjelina	Br. nast. jed.	Tema seminarskog rada
SEMINARSKI RAD	Poslovne komunikacije i etika	1.	Poslovna etika
	Bonton u poslovnim komunikacijama	7.	Kulturološke razlike poslovnog bontona

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metoda. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir		
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.	
Međupredmetne teme (4.ciklus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Zapamtiti elemente i kriterije ocjenjivanja		Upoznavanje s učenicima, programom, načinom rada i elementima ocjenjivanja.			KUČ	1.	1			1.	9.
Objasniti zadaće poslovnih komunikacija i komunikacijski proces(2), razlikovati vrste komunikacija (2). ikt A.4.1.	1. Osnove poslovnog komuniciranja	1. Pojam, uloga i zadaće poslovnog komuniciranja	UI, R, P, RU / FR, IND		U, PREZ, RČN, PROJ / IUČ	2/3	2			1/2	9.
		2. Povijesni razvoj komuniciranja				4.	1		2.	9.	
		3. Kulturološka uvjetovanost poslovnih komunikacija				5.	1		3.	9.	
		4. Komunikacijski proces				6.	1		3.	9.	
		5. Vrste komunikacija				7/8	2		4.	9.	
		Sumativno i formativno vrednovanje (pisano) nast.cjeline 1					9.		1		5.
Objasniti ulogu poslovnog komuniciranja u organizaciji (2), prilagoditi utrošak vremena u komuniciranju (3), riješiti sukobe u komunikaciji (3). Osr B.4.1., zdr B.4.1.A/B/C	2. Upravljanje komunikacijskim procesima u organizaciji	1. Organizacija	UI, R, P, RU / FR, IND	Poduzet. 3.razred - Menadžment	U, PREZ, RČN, PROJ / IUČ	1/12	3			5/6	10.
		2. Menadžment i komunikacija u organizaciji				13.	1		7.	10.	
		3. Upravljanje vremenom u poslovnom komuniciranju				14.	1		7.	10.	
		4. Komunikacijski sukobi i njihovo rješavanje				15/16	2		8.	10.	
		Sumativno i formativno vrednovanje (usmeno) nast. cjeline 2, jedinica 4-6					17/18		2		9.
Primijeniti pravila poslovne etike u poslovanju (3). osr A.4.2., osr B.4.1., osr B.4.3., zdr B.4.1.A/B/C, uku A.4.1	3. Poslovne komunikacije i etika	1. Moral i etika	UI, R, P, RU / FR, IND, SK	Trgovinsko poslovanje 3. razred – poslovna etika	U, PREZ, RČN, PROJ / IUČ	19/21	2	1		10/11	11.
		2. Etički odnos pojedinac-organizacija-društvo				22.	1		11.	11.	
		3. Etičke vrline				23.	1		12.	12.	
		4. Načela				24.	1		12.	12.	
		5. Etički kodeks				25/28	2	2		13/14	12.
		Sumativno i formativno vrednovanje (usmeno) nast.cjeline 1					29/30		2		15.

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metoda. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir	
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.
Međupredmetne teme (4.ciklus)						7	8	9	10	11
Primijeniti pravila poslovnog bontona kod predstavljanja, upoznavanja, komuniciranja i uredskog poslovanja (3), usporediti kulturološke razlike u međunarodnom poslovanju (4). osr A.4.2., osr B.4.1., osr B.4.3., zdr B.4.1.A, uku A.4.1.	4. Bonton u poslovnim komunikacijama	1. Uloga bontona u poslovnim komunikacijama	UI, R, DP, P, RU / FR, IND	Trgovinsko poslovanje 1. razred – Značajke zanimanja komercijalist	U, PREZ, RČN, PROJ / IUČ	31.	1		16.	1.
		2. Predstavljanje				32/34	2	1	16/17	1.
		3. Upoznavanje				35/37	2	1	18/19	1.
		4. Komuniciranje				38/40	2	1	19/20	1/2
		5. Uredsko poslovanje				41/42	2		21.	2.
		6. Norme ponašanja				43.	1		22.	2.
		7. Kulturološke razlike u međunarodnom poslovnom komuniciranju				44/46	2	1	22/23	2/3
		Sumativno i formativno vrednovanje (pisano) nastavne cjeline 3				47		1	24.	3.
		Sumativno i formativno vrednovanje (usmeno) nastavne cjeline 3				48/49		2	24/25	3.
Koristiti desetoprstno slijepo pisanje prilikom izrade poslovnih komunikacija na računalu (3). Ikt A.4.1., osr A.4.3., uku B.4.1/2/3, uku D.4.1.	5. Osnove kompjuterske daktilografije	1. Pravilno sjedenje i vježbe	UI, P, RU, PR / FR, IND	Informatika	U, PREZ, RČN, PROJ / IUČ	50/51	1	1	25/26	3.
		2. Obrada tipkovnice				52.	1		26.	3.
		3. Zahvat asdfjklč				53/54	2	1	27.	4.
		4. Zahvat ru / ei				55/56	1		28.	4.
		5. Zahvat vm / gh				57.	1	1	29	4.
		6. Zahvat c, / CAPS,SHIFT				58/59	1		29/30	4/5
		7. Zahvat op / tz				60.	1	1	30	5.
		8. Zahvat bn / šć				61/62	1		31.	5.
		9. Zahvat žđ / wxqy				63.	1	1	32	5.
		10. Pisanje brojeva				64/65	1		32/33	5.
		11. Pisanje interpunkcija, računskih operacija i simbola				66/67	1	1	33/34	5/6
		Sumativno i formativno vrednovanje (pisano) nastavne cjeline 4				68/69		2	34/35	6.
		Zaključivanje ocjena				70.	1		35.	6.

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

PREGLED OCJENA PREMA OBLIKU I SADRŽAJU PROVJERE, ELEMENTU OCJENJIVANJA I VREMENU			
OBLIK PROVJERE	SADRŽAJ PROVJERE	ELEMENT	OKVIRNO VRIJEME
1.Pisana provjera	Cjelina 1	Usvojenost sadržaja	Početak 10.mj.
Usmena provjera	Cjelina 2	Usvojenost sadržaja	Početak 11.mj.
Usmena provjera	Cjelina 3	Usvojenost sadržaja	Kraj 12.mj.
Seminar	Poslovna etika	Primjena sadržaja	Kraj 12.mj.
Usmena provjera	Cjelina 3	Usvojenost sadržaja	Kraj 12.mj.
Domaće zadaće	Redovitost i sadržaj 1.polugodište	Suradnja u nastavnom procesu	Kraj 12.mj.
Seminar	Kulturološke razlike poslovnog bontona	Primjena sadržaja	Kraj 2.mj.
2.Pisana provjera	Cjelina 4 - teorijski	Usvojenost sadržaja	Početak 3.mj.
Usmena provjera	Cjelina 4 – praktično	Usvojenost sadržaja	Početak 3.mj.
3.Pisana provjera	Cjelina 5 (nas.jed.3-11), daktilografija	Primjena sadržaja	Početak 6.mj.
4.Pisana provjera	Cjelina 5 (nas.jed.3-11), daktilografija	Primjena sadržaja	Početak 6.mj.
Domaće zadaće	Redovitost i sadržaj 2.polugodište	Suradnja u nastavnom procesu	Sredina 6.mj.
Zaključivanje ocjena	Zadnji sat	Na temelju svih ocjena i bilježaka	Sredina 6.mj.

MJESEC	NAPOMENA/BILJEŠKA
<i>Rujan</i>	
<i>Listopad</i>	
<i>Studen</i>	
<i>Prosinac</i>	
<i>Siječanj</i>	
<i>Veljača</i>	
<i>Ožujak</i>	
<i>Travanj</i>	
<i>Svibanj</i>	
<i>Lipanj</i>	

Napomena: u bilješci je potrebno upisivati odstupanja u realizaciji Operativnog plana i programa – navesti razlog

Nastavnik savjetnik, Antonio Čmelak, mag.oec. – školska godina 2020./21., Srednja škola D.Miholjac

ELEMENTI OCJENJIVANJA:	Stručno teorijski sadržaji – Poslovne komunikacije
USVOJENOST SADRŽAJA	<p>Odličan: ako u potpunosti i s razumijevanjem odgovara na postavljena pitanja, ako je sposoban rekonstruirati gradivo pri odgovaranju i u radnim postupcima, učenik je sposoban samostalno i po svim osnovama zamijeniti radnika na radnom mjestu, odlikuje se sposobnošću samostalnog izlaganja i raščlambe materijalnih činjenica kao i mogućnošću njihovog povezivanja i vrednovanja</p> <p>Vrlo dobar: ako u odgovorima daje objašnjenja, poznaje smisao rada, u stanju je davati objašnjenja za postupke rada i obrazlaže ih, u odgovorima je u stanju pronalaziti slično u različitom i različito u sličnom, daje pravilna i logička objašnjenja</p> <p>Dobar: ako poznaje gradivo i prikladno ga izlaže, razumije i poznaje radne postupke, na postavljena pitanja daje točne odgovore, služi se opisom</p> <p>Dovoljan: zna definirati pojmove, ali improvizira u izlaganju i u radu, radi bez sustavnosti, reproducira gradivo i radi bez zalaganja</p> <p>Nedovoljan: ako učenik ne poznaje činjenice i postupke u radu, šuti i ne sudjeluje u radu, pogrešno tumači gradivo i radne postupke</p>
PRIMJENA SADRŽAJA	<p>Odličan: ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente, te pokazuje kreativnost, samostalnost i sposobnost prosudbe činjenica i gradiva, i u stanju je da kroz rad uoči značenje, protumači i prikaže zakonitosti u radu</p> <p>Vrlo dobar: ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente tre je uz pomoć potpitanja sposoban raspravljati o usvojenom gradivu, uspoređivati činjenice i donositi zaključke</p> <p>Dobar: ako učenik djelomično uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente, ali ih ne može vrednovati i složiti u novu cjelinu</p> <p>Dovoljan: ako učenik neredovito, djelomično kvalitativno i kvantitativno nepotpuno izrađuje pisane praktične zadatke i dokumente, zna ih samo definirati i objasniti, ali bez sustavnosti i mogućnosti primjene u rješavanju problema</p> <p>Nedovoljan: ako učenik ne ispunjava praktične i pisane zadatke te dokumentaciju, ili pogrešno ispunjava zadatke pa nije u stanju čak ni definirati i objasniti najosnovnije elemente nekog problema</p>
SURADNJA U NASTAVNOM PROCESU	<p>Odličan: ako učenik uvijek redovito sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, redovito piše domaće zadatke te koristi neobvezne izvore znanja i potiče takmičarsku atmosferu u razredu, kreativno rješava probleme, donosi svoje vlastite priloge na nastavne sate vezane uz obrađeno gradivo (tisak, linkovi na internetu, vlastite ppt i sl.)</p> <p>Vrlo dobar: ako učenik vrlo često redovito i kontinuirano sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, uglavnom samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, piše redovito domaće zadatke, redovito daje pozitivan doprinos radnoj atmosferi kroz postavljanje pitanja i poticanja na rasprave</p> <p>Dobar: ako učenik povremeno sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan i samostalno donosi zaključke, redovito piše domaće zadatke, ali se isključivo zadovoljava onim što mora</p> <p>Dovoljan: ako učenik samo ponekad sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan, nesamostalan je i nesustavan u radu, povremeno piše domaće zadatke</p> <p>Nedovoljan: ako uglavnom šuti, ne sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, nezainteresiran je za rad i odbija suradnju</p>

KRITERIJI OCJENJIVANJA (prema Bloomovoj taksonomiji)			
ZNANJE		ANALIZA	
Ocjena 5	Učenik identificira činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 5	Učenik dekonstruira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik se prisjeća činjenica, pojmova, postupaka, načela, teorija i vrednovanja	Ocjena 4	Učenik integrira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 3	Učenik razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik nabraja činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 2	Učenik odabire pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne nabraja i ne prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 1	Učenik ne odabire i ne razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja.
RAZUMIJEVANJE		VREDNOVANJE	
Ocjena 5	Učenik predviđa činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u promjenjivim uvjetima	Ocjena 5	Učenik daje osvrt na vrednovanje i unapređenje u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik pojašnjava činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 4	Učenik prosuđuje vrednovanje i unapređenja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik klasificira činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 3	Učenik utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik sažima činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 2	Učenik provjerava vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne sažima i ne klasificira činjenice, pojmove i postupke i ne donosi zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 1	Učenik ne provjerava i ne utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
PRIMJENA		SINTEZA	
Ocjena 5	Učenik rješava složene radnje i primjenjuje složene metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 5	Učenik stvara činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u promjenjivima uvjetima
Ocjena 4	Učenik izvodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 4	Učenik planira činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik provodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 3	Učenik sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik odgovara na radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 2	Učenik izrađuje činjenica, postupaka, načela i teorija u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne odgovara i ne provodi radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 1	Učenik ne izrađuje i ne sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture.

LITERATURA	
LITERATURA ZA NASTAVNIKE	LITERATURA ZA UČENIKE
UDŽBENICI	ODOBRENI UDŽBENICI I PRIRUČNICI PREMA KATALOGU MZOS-a
Poslovne komunikacije, udžbenik za 1.razred zanimanja komercijalist, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga	Poslovne komunikacije, udžbenik za 1.razred zanimanja komercijalist, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga
Poslovne komunikacije 1, Komorčec, Gaćeša, Montel, Šipušić-Jurić, Birotehnika	
Poslovni bonton za prodavače, Marija Novak-Ištok i Božica Uroić, Alka script, Zagreb, 2008.	
A što s maslinom? Pravila ponašanja i govor tijela, Ana Nuša Knežević, Mozaik knjiga, 2004.	
Poslovno komuniciranje & poslovni bonton, Eduard Osredečki, Edo, Samobor, 2000.	
PRIRUČNICI	MATERIJALI IZ OSTALIH IZVORA (po preporuci nastavnika)
DOKUMENTI I LINKOVI	POMOĆNA NASTAVNA SREDSTVA
	Propyx, Daktilopro