

ŠKOLA: Srednja škola Donji Miholjac

OPERATIVNI PLAN I PROGRAM

NASTAVNI PREDMET:	Poslovne komunikacije (zbog nelogičnosti i neredovitosti realizacije programa u 1.polugodištu za drugo polugodište je napravljen izmijenjen program u skladu s realiziranim satima cjelina 1,2 i 4)		
SEKTOR:	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija		
ZANIMANJE:	Komercijalist	RAZRED: (OPP odnosi se isključivo za jedan razred)	2.KOM
BROJ SATI:	70	ŠK. GOD.	2019./2020.
PREDMETNI NASTAVNIK:	Siniša Crnčan, dipl.oec. 1.polugodište Nastavnik mentor, Antonio Čmelak, mag.oec. od 2.polugodišta		

CILJ/SVRHA UČENJA PREDMETA:

Razlikovati pisane poslovne komunikacije pri uspostavljanju kontakata s poslovnim partnerima i u skladišnom poslovanju i razumjeti njihov značaj i važnost. Shvatiti važnost neverbalne i verbalne komunikacije u poslovnim odnosima i usvojiti pravila onih oblika za uspješnu poslovnu komunikaciju.

ISHODI UČENJA

1.	Razlikovati pisane poslove komunikacija u poslovnim odnosima s partnerima
2.	Razlikovati pisane poslovne komunikacije u skladišnom poslovanju
3.	Primijeniti pravila ispravne neverbalne i verbalne komunikacije u odnosima s poslovnim partnerima i ostalim zaposlenicima

PLAN PISANIH PROVJERA

II. PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	3. Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju pri kontaktima s poslovnim partnerima, u skladišnom poslovanju i računovodstvenom praćenju poslovnih promjena	Broj nastavne jedinice	3-5	
III. PISANA PROVJERA				6-9	
IV. PISANA PROVJERA				10-12	
V. PISANA PROVJERA				1-4	
VI. PISANA PROVJERA				6. Verbalna komunikacija	1-6
					5. Neverbalno komuniciranje

VJEŽBE / SEMINARSKI RAD /STRUČNA EKSKURZIJA (izvorna stvarnost)

	Nastavna cjelina	Br. nast. jed.	Opis vježbe
I. VJEŽBA	3. Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju pri kontaktima s poslovnim partnerima, u skladišnom poslovanju i računovodstvenom praćenju poslovnih promjena	2.	Slanje e-maila i odgovaranje na primljeni e-mail
II. VJEŽBA		4.	Simulacija poslovnog sastanka i sastavljanje zapisnika s njega
III. VJEŽBA		5.	Izraditi zahvalnice, obavijesti i čestitke na računalu
IV. VJEŽBA		7.	Izraditi fakturu/račun na računalu
V. VJEŽBA		11.	Sastaviti zapisnik o provedenoj inventuri na temelju inventurnih lista
VI. VJEŽBA	5. Neverbalno komuniciranje	1.	Simulirati različite pokazatelje govora tijela i prepoznavanje njihovog značenja
VII. VJEŽBA		2.	Izraditi priručnik o značenju pogleda očima i rukovanja na temelju simuliranih situacija
VIII. VJEŽBA		3.	Izraditi priručnik s uputama za proksemičke znakove na temelju simuliranih situacija
IX. VJEŽBA	6. Verbalna komunikacija	1.	Držanje govora
X. VJEŽBA		2.	Analizom vijesti, diskusija, komentara, izvještaja ... razviti medijsku pismenost za razlikovanje lažnih od istinitih vijesti

OBRAZOVNI SEKTOR EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA

Ishodi učenja	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suv. metodičke strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Apersonalni mediji		Broj sati			Vremenski okvir						
			Socijalni oblici rada		Nastavna sred.i pom.	Materijalni uvjeti rada	RB sata	T	V-P	Radni tjedan	mj.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Nabrojati karakteristike suvremenog virtualnog poslovanja. Aktivno koristiti e-mail preko CarNETa i slati elektroničku poštu u skladu s pravilima pisane elektroničke komunikacije. Sastaviti poziv za poslovni sastanak i zapisnik sa sastanka. Izraditi na računalu zahvale, obavijesti i čestitke u skladu s pravilima poslovnog komuniciranja. Izraditi na računalu pisane poslovne komunikacije u skladišnom poslovanju pri realizaciji prodaje, nabave i računovodstvenog dijela njegovog poslovanja.	3. Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju pri kontaktima s poslovnim partnerima, u skladišnom poslovanju i računovodstvenom praćenju poslovnih promjena	1. Digitalne poslovne komunikacije i virtualno poslovanje	UI, R, P / FR, IND	Informat. – slanje e-pošte, Posl.kom. 4.razred – Poslovno komun.u elek.obl., Struk.vj. – Posl. sastanak	U, PREZ, RČN, PROJ	IUČ	25.	1		16.	1.					
		2. Elektronička pošta					26-27	1	1	17.	1.					
		3. Poslovni pozivi	PR, P, MAU – izrada dokumentacije / FR, IND				28.	1		18.	1.					
		4. Zapisnik sastanka					29-30	1	1	18/19	1.					
		5. Zahvale, obavijesti i čestitke					31-32	1	1	19/20	1./2.					
		II. pisana provjera 3. nastavne cjeline teme 3.-5.						IUČ	33.		1	20.	2.			
		6. Nalog za otpremu, dostavnica i otpremnica	PR, P, MAU – izrada dokumentacije / FR, IND				Trg.posl.2 – Sklad. Poslov., posl.kom. 4 – Pis.kom u otpremn.	U, PREZ, RČN, PROJ, skladišna dokument.	IUČ	34.	1		21.	2.		
		7. Faktura/račun								35-36	1	1	21/22	2.		
		8. Dispozicija								37.	1		22.	2.		
		9. Izdatnica i međuskladišnica								38.	1		23.	2.		
		III. pisana provjera 3. nastavne cjeline teme 6.-9.							39.		1	23	2.			
		10. Komisijski zapisnik o preuzimanju i skladišna primka	PR, P, MAU – izrada dokumentacije / FR, IND				Trg.posl.2 – Sklad. poslov.	U, PREZ, RČN, PROJ, skladišna dokument.	IUČ	40.	1		24.	3.		
		11. Inventurna lista								41-42	1	1	24/25	3.		
		12. Izvješće o podmirenju obav., blag.izvješće i obav. o knjiženju								43.	1		25.	3.		
IV. pisana provjera 3. nastavne cjeline teme 10.-12.						IUČ	44.		1	26.	3.					

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

OBRAZOVNI SEKTOR EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA

Ishodi učenja	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metodičke strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Apersonalni mediji		Broj sati			Vremenski okvir						
			Socijalni oblici rada		Nastavna sredstva i pomagala	Materijalni uvjeti rada	Red. br. sata	T	V / P	Radni tjedan	mj.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
Prepoznati elemente neverbalne komunikacije i razumjeti njihovo značenje u poslovnom svijetu. Kontrolirati vlastito neverbalno komuniciranje sa ciljem slanja željenih poruka u poslovnom svijetu.	5. Neverbalno komuniciranje	1. Govor tijela	UI, R, P, D, MUS- izrada priručnika / FR, IND, SK	Trg.posl.1 i 3 – Prodajni razgovor	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, nastavni listići	KUČ	45-46	1	1	26/27	3.					
		2. Kinetičko znakovlje					47-51	3	2	27-29	3./4.					
		3. Proksemički znakovi					52-56	3	2	30-31	4.					
		4. Neverbalna komunikacija organizacije					57.	1		31.	4.					
		Usmena provjera znanja 5.cjeline					KUČ	58.		1	32.	5.				
		VI. pisana provjera 5.nastvane cjeline					IUČ	59.		1	32.	5.				
Primijeniti pravila govorništva u verbalnom poslovnom komuniciranju. Objasniti razlike između vrste govora.	6. Verbalna komunikacija	1. Retorika	UI, R, D, PR, P / FR, IND	Trg.posl.1 i 3 – Prodajni razgovor	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, nastavni listići	KUČ	60-61	1	1	33.	5.					
		2. Suvremene govorne vrste					62-63	1	1	34.	5.					
		3. Konvencionalni govor i govorna izražajna sredstva					64.	1		35.	5.					
		4. Kompozicija govora					65.	1		35.	5.					
		5. Organizacija govorne poruke i logika u govoru					66.	1		36.	6.					
		6. Retoričke figure i opća govornička pravila					67.	1		36.	6.					
		Usmena provjera znanja 6.cjeline – govor					KUČ	68.		1	37.	6.				
		VI. pisana provjera 6.nastavne cjeline					IUČ	69.		1	37.	6.				
Zaključivanje ocjena						KUČ	70.		1	38.	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
Slanje i odgovor na e-mail	Cjelina 3 (nast.jed.2.)	Primjena sadržaja	sredina siječnja
2.Pisana provjera	Cjelina 3 (nast.jed.3.-5.)	Usvojenost sadržaja	početak veljače
3.Pisana provjera	Cjelina 3 (nast.jed.6.-9.)	Usvojenost sadržaja	kraj veljače
4.Pisana provjera	Cjelina 3 (nast.jed.10.-12.)	Usvojenost sadržaja	sredina ožujka
Usmena provjera	Cjelina 5	Usvojenost sadržaja	početak svibnja
5.Pisana provjera	Cjelina 5	Primjena sadržaja	početak svibnja
Usmena provjera - govor	Cjelina 6	Primjena sadržaja	sredina lipnja
6.Pisana provjera	Cjelina 6	Usvojenost sadržaja	sredina lipnja
Suradnja tijekom polugodišta	Ažurnost, aktivnost ...	Suradnja u nast.procesu	sredina lipnja
Zaključivanje ocjena	Zadnji sat samo ispravak zadnje pisane provjere	Na temelju svih ocjena i bilježaka	sredina lipnja

MJESEC	NAPOMENA/BILJEŠKA
<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

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 reproducira i prepoznaje širok spektar činjenica, pojmova, postupaka, načela, teorija i vrednovanja	Ocjena 5	Učenik samostalno analizira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik reproducira i prepoznaje osnovne činjenice, pojmove, postupke, načela, teorija i vrednovanja	Ocjena 4	Učenik samostalno analizira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik djelomično reproducira i prepoznaje osnovne činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 3	Učenik djelomično analizira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik uz pomoć reproducira i prepoznaje osnovne činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 2	Učenik djelomično i uz pomoć analizira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne reproducira i ne prepoznaje osnovne činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 1	Učenik ne može analizirati pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja.
RAZUMIJEVANJE		VREDNOVANJE	
Ocjena 5	Učenik objašnjava dostupne činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u promjenjivim uvjetima	Ocjena 5	Učenik preuzima odgovornost za vrednovanje i preporučuje unapređenja u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik objašnjava dostupne činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 4	Učenik preuzima odgovornost za vrednovanje i preporučuje unapređenja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik djelomično objašnjava dostupne činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 3	Učenik djelomično preuzima odgovornost za vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik uz pomoć objašnjava dostupne činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 2	Učenik na poticaj sa strane djelomično preuzima odgovornost za vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne objašnjava dostupne činjenice, pojmove i postupke i ne donosi zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 1	Učenik ne preuzima odgovornost za vrednovanje u poznatim uvjetima
PRIMJENA		SINTEZA	
Ocjena 5	Učenik rješava složene radnje i primjenjuje složene metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 5	Učenik samostalno povezuje činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u promjenjivima uvjetima
Ocjena 4	Učenik rješava osnovne radnje i primjenjuje osnovne metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 4	Učenik samostalno povezuje činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik djelomično rješava osnovne radnje i primjenjuje osnovne metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 3	Učenik djelomično povezuje činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik uz pomoć rješava osnovne radnje i primjenjuje osnovne metode za rješavanje zadataka	Ocjena 2	Učenik uz pomoć povezuje dio činjenica, postupaka, načela i teorija u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne rješava osnovne radnje i ne primjenjuje osnovne metode za rješavanje zadataka	Ocjena 1	Učenik ne povezuje 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 2, udžbenik za 2.razred srednjih strukovnih škola zanimanje komercijalist/komercijalistica, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga, 2008.	Poslovne komunikacije 2, udžbenik za 2.razred srednjih strukovnih škola zanimanje komercijalist/komercijalistica, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga, 2008.
Poslovne komunikacije 2, udžbenik u 2.razredu srednje strukovne škole – zanimanje ekonomist/ekonomistica, Antun Kliment i Oliver Jurković Majić, Školska knjiga 2014.	
	MATERIJALI IZ OSTALIH IZVORA (po preporuci nastavnika)
PRIRUČNICI	
	POMOĆNA NASTAVNA SREDSTVA
	Računalo, Propyx
DOKUMENTI I LINKOVI	