

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)	3.KOM
BROJ SATI:	<i>70 (60 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 uspješnu verbalnu komunikaciju u komercijalnom procesu te za primjenu računala u poslovnom komuniciranju u procesima nabave i prodaje kao i komunikacijama putem digitalne mreže			
ISHODI UČENJA			
1.	Objasniti razgovor kao komunikacijski proces		
2.	Primjenjivati pravila verbalne komunikacije tijekom sastanka i pregovaranja s poslovnim partnerima te prodajne prezentacije i prodaje telefonom		
3.	Objasniti osobine i prednosti korištenja mrežnih poslovnih komunikacija		
4.	Koristiti internet za poslovno komuniciranje elektroničkom poštom		
5.	Izraditi standardne poslovne komunikacije na računalu prilikom poslova nabave i prodaje		

PLAN PISANIH PROVJERA				
I PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	Verbalno komuniciranje	Br. nast.jed.	1-8
II PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	Računovodstveno praćenje nastavnog procesa / Internet i mrežne poslovne komunikacije	Br. nast. jed.	1-2 / 1-4

VJEŽBE / SENINARSKI RAD /STRUČNA EKSKURZIJA (izvorna stvarnost)			
	Nastavna cjelina	Br. nast. jed.	Opis vježbe
I VJEŽBA	Verbalna komunikacija	5.	Simulirati vođenje sastanka
II VJEŽBA		6.	Simulirati osobnu prezentaciju te kroz zadnji sat praktično provjeriti uvježbanost i formativno vrednovati
III VJEŽBA		7.	Simulirati poslovno pregovaranje te kroz zadnji sat praktično provjeriti uvježbanost i formativno vrednovati
IV VJEŽBA		8.	Simulirati telefonsku prodaju te kroz zadnji sat praktično provjeriti uvježbanost i formativno vrednovati
V VJEŽBA	Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju tijekom poslova nabave i prodaje	2.	Izraditi upit i ponudu za definirani komercijalni posao
VI VJEŽBA		3.	Izraditi narudžbenicu i ugovor za definirani komercijalni posao
VII VJEŽBA		4.	Izraditi otpremne dokumente i naloge za podmirivanje obaveze za definirani komercijalni posao
VIII VJEŽBA		5.	Izraditi poslovne komunikacije u slučaju teškoća u poslovanju za definirani komercijalni posao
IX VJEŽBA	Računovod-stveno praćenje poslovnog proces	1.	Izraditi obrasce temeljnih financijskih izvješća na računalu

OBRAZOVNI SEKTOR EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA

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 (5.ciklus)						7	8	9	10	11					
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.					
Provesti sastanak, prezentaciju, proces pregovaranja i telefonsku prodaju koristeći pravila govora kao komunikacijskog procesa (3). Osr A.5.2/3/4, osr B.5.3, pod A.5.1, zdr B.5.2.A, uku A.5.4, uku C.5.4	1.Verbalno komuniciranje	1. Razgovor	UI, R, PR, P, RU, MAU (simulacija prezentacije i telefonskog razgovora) / FR, IND	Poslovne komunikac. 2.razred - Verbalna komunikac. Trgovinsko poslovanje 3.razred - prodaja	U, PREZ,, RČN, PROJ / IUČ	2/3	2		1/2	9.					
		2. Razgovor kao komunikacijski proces				4/5	2		2/3	9.					
		3. Argumentiranje				6.	1		3.	9.					
		4. Piramida ljudskih potreba				7.	1		4.	9.					
		5. Sastanak				8/11	2	2	4/6	10.					
		6. Prezentiranje				12/16	2	3	6/8	10.					
		7. Pregovaranje				17/23	4	3	9/12	11.					
		8. Prodaja telefonom				24/27	1	3	12/14	12.					
		Sumativno i formativno vrednovanje (pisano) nast.cjeline 1						28.		1	14.	12.			
		Izraditi pisane poslove komunikacije u komercijalnom nabavno/prodajnom procesu koristeći računalo i pravila pisanja pojedinih komunikacija (3). ikt A.5.1, ikt B.5.1, osr B.5.2, pod A.5.1, uku B.5.2, uku B.5.4				2.Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju tijekom poslova nabave i prodaje	1.Oblikovanje pisane poslovne komunikacije	UI, R, PR, P, RU, MAU (izrada dopisa) / FR, IND	Trgovinsko poslovanje 3.razred - nabava	U, PREZ,, RČN, PROJ / IUČ	29.	1		15.	12.
2. Inicijativa u komercijalnom poslu / upit i ponuda	30/35		2	4	15/17		1.								
3. Sklapanje prodajnog posla / narudžba i ugovor	36/39		1	3	18/19		1.								
Sumativno i formativno vrednovanje (praktično) nast.cjeline 2, jedinica 1-3							40/41					2	20.	2.	
4. Realizacija prodajnog posla/ otprema i podmirenja obveze	UI, R, PR, P, RU, MAU (izrada dopisa) / FR, IND		Trgovinsko poslovanje 3.razred - prodaja	U, PREZ,, RČN, PROJ / IUČ	42/47		2				4	21/23	2.		
5. Teškoće u realizaciji komercijalnog posla					48/56		3				6	24/28	3/4		
Sumativno i formativno vrednovanje (praktično) nast.cjeline 2, jedinica 4-5							57/58					2	28/29	4.	
Sumativno i formativno vrednovanje (usmeno) nastavne cjeline 2							59/60					2	29/30	5.	

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 (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	
Ispisati računovodstvene pisane komunikacije (1). Ikt A.5.1	3. Računovodstveno praćenje poslovnog proces	1. Temeljna financijska izvješća	UI, PR, P / FR, IND	Računovod. Financijska izvješća	U, PREZ,, RČN, PROJ / IUČ	61/63	1	2	30/31	5.	
		2. Izvješće o bonitetu				64.	1		32.	5.	
Nabrojati mrežne poslovne komunikacije i njihove osobine(1), opisati procese poslovnog komuniciranja kroz digitalne mreže (2). Ikt A.5.1/2/3, ikt B.5.1/2/3,	4. Internet i mrežne poslovne komunikacije	1.Internet i mrežni poslovni sustav	UI, R, P, RU / FR, IND	Informatika - Internet Trgovinsko poslovanje 3.razred	U, PREZ,, RČN, PROJ / IUČ	65.	1		32.	5.	
		2.Elektronička pošta				66.	1		33.	5.	
		3.www				67.	1		33.	5.	
		4.Elektroničko poslovanje				68.	1		34.	6.	
		Sumativno i formativno vrednovanje (pisano) nastavne cjeline 4				69.		1	34..	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
Usmena provjera	Cjelina 1 (nas.jed.6) - prezentiranje	Primjena sadržaja	Kraj 10.mj.
Usmena provjera	Cjelina 1 (nas.jed.7) - pregovaranje	Primjena sadržaja	Kraj 11.mj.
Usmena provjera	Cjelina 1 (nas.jed.8) - telefon.razgovor	Primjena sadržaja	Sredina 12.mj.
1.Pisana provjera	Cjelina 1	Usvojenost sadržaja	Kraj 12.mj.
Domaće zadaće	Redovitost i sadržaj 1.polugodište	Suradnja u nastavnom procesu	Kraj 12.mj.
Izrada dokumenata	Cjelina 2 (nas.jed.2-3)	Primjena sadržaja	Početak 2.mj.
Izrada dokumenata	Cjelina 2 (nas.jed.4-5)	Primjena sadržaja	Kraj 4.mj.
Usmena provjera	Cjelina 2	Usvojenost sadržaja	Početak 5.
2.Pisana provjera	Cjeline 3 i 4	Usvojenost 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>Studeni</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

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 zadaće 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 zadaće 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 zadaće te dokumentaciju, ili pogrešno ispunjava zadaće 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 zadaće 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 zadaće, 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 zadaće, 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 zadaće</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 3.razred zanimanja komercijalist, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga	Poslovne komunikacije, udžbenik za 3.razred zanimanja komercijalist, Mirjana Rubčić Fabris, Školska knjiga
Poslovne komunikacije 2, Komorčec, Gaćeša, Montel, Šipušić-Jurić, Birotehnika	
PRIRUČNICI	MATERIJALI IZ OSTALIH IZVORA (po preporuci nastavnika)
DOKUMENTI I LINKOVI	POMOĆNA NASTAVNA SREDSTVA
	Propyx