

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:	70	ŠK. GOD.	2022./2023.
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	1. Verbalno komuniciranje (Propyx a,b,c,d) (izrada scenarija razgovora prema taktikama pregovaranja) (izrada scenarija razgovora tijekom telefonske prodaje)	Broj nastavne cjeline	1-4
II.PISANA PROVJERA				7
III.PISANA PROVJERA				8
IV.PISANA PROVJERA		2. Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju tijekom poslova nabave i prodaje (izrada upita i ponude za jednu ocjenu te narudžbu i potvrdu primitka narudžbe za drugu ocjenu) (izrada izvješća o isporuci, otklona upita i opoziva ponude za jednu ocjenu te reklamacije i opomene za drugu ocjenu)		1-4
V.PISANA PROVJERA				5-6
VI.PISANA PROVJERA		3. Računovodstveno praćenje nastavnog procesa 4. Internet i mrežne poslovne komunikacije		cijele

VJEŽBE / SENINARSKI RAD /STRUČNA EKSURZIJA (izvorna stvarnost)			
	Nastavna cjelina	Br. nast. jed.	Opis vježbe
VJEŽBA	Verbalna komunikacija	5.	Simulacija vođenje sastanka (za SUNP vrednovanje)
		6.	Vježba verbalne komunikacije tijekom prezentacije
		7.	Vježba verbalne komunikacije tijekom sastanka na pregovorima oko kupoprodajnog ugovora (za SUNP vrednovanje)
		8.	Vježba verbalne komunikacije tijekom prodaje putem telefonskog razgovora (za SUNP vrednovanje)
	Primjena računala u pisanom poslovnom komuniciranju tijekom poslova nabave i prodaje	2. i 3.	Izraditi upit i ponudu za definirani komercijalni posao
		4.	Izraditi narudžbenicu u različitim formatima te potvrdu primitka narudžbe za definirani komercijalni posao
		5.	Izraditi otpremne dokumente i obavijest o podmirenju obaveze za definirani komercijalni posao
		6.	Izraditi poslovne komunikacije u slučaju teškoća u poslovanju za definirani komercijalni posao
	Internet i mrežne poslovne komunikacije	2.	Vježba slanja email poruke

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 suвременe 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.		
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 / FR, IND	Poslovne komunikac. 2.razred – Verbalna komunikac.	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.-7.	2		3.-4.	9.		
		4. Piramida potreba				8.	1		4.	9.		
		Sumativno i formativno vrednovanje (1. pisana) nastavne cjeline 1 jedinice 1-4						9.		0,5	5.	10.
		5. Sastanak	MAU (simulacija)	Trgovinsko poslovanje 3.razred	9.-12.	2,5	1	5.-6.	10.			
		6. Prezentiranje			13.-16.	2	2	7.-8.	10.			
		Sumativno i formativno vrednovanje (prezentiranje) nastavne cjeline 1 jed. 6						17.-18.		2	9.	11.
		7. Pregovaranje	MUS		19.-24.	4	2	10.-12.	11.			
		Sumativno i formativno vrednovanje (2. pisana) nastavne cjeline 1 jedinica 7						25.		1	13.	12.
		8. Prodaja telefonom	MAU		26.-28.	2	1	13.-14.	12.			
Sumativno i formativno vrednovanje (3. pisana) nastavne cjeline 1 jedinica 8						29.		1	15.	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	30.	1		15.	12.		
		2. Inicijativa u komercijalnom poslu - upit				31.-33.	2	1	16.-17.	1.		
		3. Odgovor ponudom u komercijalnom poslu				34.-35.	1	1	17.-18.	1.		
		Integralni zadatak s izradom upita i ponude				36.-38.		3	18.-19.	1.-2.		
		4. Sklapanje prodajnog posla / narudžba i ugovor				39.-42.	2	2	20.-21.	2.		
		Sumativno i formativno vrednovanje (4. pisana) nastavne cjeline 2 jedinice 1-4						43.-44.		2	22.	3.
		5. Realizacija prodajnog posla/ otprema i obveze	UI, R, PR, P, RU, MAU (izrada dopisa) / FR, IND	Trgovinsko poslovanje 3.razred - prodaja	45.-49.	2	3	23.-25.	3.			
		6. Teškoće u realizaciji komercijalnog posla			50.-52.	3		25.-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 (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metode. 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
		Sumativno i formativno vrednovanje (usmeno) nastavne cjeline 2				53.-54.			2	27.	4.
		6. Teškoće u realizaciji komercijalnog posla	MAU (izrada dokumenata)			55.-60.			6	28.-30.	4.-5.
		Sumativno i formativno vrednovanje (5. pisana) nastavne cjeline 2 jedinice 5i6				61.-62.			2	31.	5.
Ispisati računovodstvene pisane komunikacije (1). ikt A.5.1	3. Računovodstveno praćenje poslovnog procesa	1. Temeljna financijska izvješća	UI, PR, P / FR, IND	Računovod. Financijska izvješća	U, PREZ,, RČN, PROJ / KUČ	63.	1		32.	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.	0,5		33	5.	
		2. Elektronička pošta				65.-66.	1	0,5	33.	5.	
		3. www				67.	1		34.	6.	
		4. Elektroničko poslovanje				68.	1		34.	6.	
		Sumativno i formativno vrednovanje (6. pisana) nastavne cjeline 3 i 4				69.			1	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, nastavne jedinice 1-4	Usvojenost sadržaja	Početak 10.mj.
Prezentacija	Cjelina 1, nastavna jedinica 6	Primjena sadržaja	Početak 11.mj.
2.Pisana provjera	Cjelina 1, nastavna jedinica 7, pregovori	Primjena sadržaja	Početak 12.mj.
3.Pisana provjera	Cjelina 1, nastavna jedinica 8. telefonski	Primjena sadržaja	Sredina 12.mj.
Suradnja i aktivnost	Mini projekti tijekom 1.polugodišta	Suradnja u nastavnom procesu	Kraj 12.mj.
4.Pisana provjera - Izrada dokumenata	Cjelina 2, nastavne jedinice 2-3	Primjena sadržaja	Početak 3.mj.
	Cjelina 2, nastavna jedinica 4	Primjena sadržaja	
Usmena provjera	Cjelina 2	Usvojenost sadržaja	Početak 4.mj.
5.Pisana provjera- Izrada dokumenata	Cjelina 2, nastavna jedinica 5	Primjena sadržaja	Početak 5.
	Cjelina 2, nastavna cjelina 6	Primjena sadržaja	
6.Pisana provjera	Cjeline 3 i 4	Usvojenost sadržaja	Početak 6.mj.
Suradnja i aktivnost	Mini projekti tijekom 2.polugodišta	Suradnja u nastavnom procesu	Sredina 6.mj.
Zaključivanje ocjena	Zadnji sat	Temeljem 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 bilješki 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