

ВЕШТИНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

1. ОСТВАРИВАЊА ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОГ РАДА - ОБЛИЦИ И ТРАЈАЊЕ

РАЗРЕД	НАСТАВА				ПРАКСА	УКУПНО
	Теоријска настава	Вежбе	Практична настава	Настава у блоку		
III		70				70

Напомена: у табели је приказан годишњи фонд часова за сваки облик рада

2. ЦИЉЕВИ ПРЕДМЕТА:

- Упознавање ученика са начинима и средствима интерне и екстерне комуникације;
- Упознавање ученика са правилима пословног бон-тона;
- Оспособљавање ученика за комуницирање са представницима разних народа;
- Оспособљавање ученика за успешно обављање телефонског разговора и правилно састављање е-маил порука;
- Оспособљавање ученика за активно слушање и превазилажење конфликтних ситуација;
- Оспособљавање ученика за обављање продајног разговора.

3. НАЗИВ И ТРАЈАЊЕ МОДУЛА ПРЕДМЕТА

Разред: трећи

НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
Врсте комуникације	6
Пословни бонтон	12
Културолошке различитости народа	12
Телефонирање и електронска комуникација	12
Баријере у комуникацији	14
Продајни разговор	14

4. ЦИЉЕВИ, ИСХОДИ, ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ И НАЧИНИ ОЦЕЊИВАЊА МОДУЛА

Назив модула: **Врсте комуникације**
Трајање модула: **6 часова**

ЦИЉ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"> Упознавање ученика са начинима и средствима интерне и екстерне комуникације 	<ul style="list-style-type: none"> разликује врсте комуникације објасни предности и недостатке усмене и писмене комуникације објасни разлику између вербалне и невербалне комуникације разликује намену средстава комуникације (телефон, факс, компјутер) и користи их 	<ul style="list-style-type: none"> Врсте комуникације Предности и недостаци усмене и писмене комуникације Вербална и невербална комуникација Средства комуникације – врсте и начин коришћења 	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><u>Подела одељења на групе</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p><u>Облици наставе</u> Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none"> Вежбе (6 часова) <p><u>Место реализације наставе</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p><u>Препоруке за реализацију наставе</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i> <ul style="list-style-type: none"> Игра улога Пројекат Студија случаја <p><u>Оцењивање</u> Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> праћење практичног рада усмено излагање тестове знања активност на часу тест практичних вештина

Назив модула:
Трајање модула:

Пословни бонтон
12 часова

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none">Упознавање ученика са правилима пословног бон-тона	<ul style="list-style-type: none">понаша се у складу са правилима пословног бон-тонапримени правила хоризонталне и вертикалне комуникације у предузећу и конкретној службипримени правила екстерне комуникације	<ul style="list-style-type: none">Правила пословног понашања (пословни бон-тон)Формална и неформална интерна комуникацијаФункционалне фразе и изрази који се употребљавају у екстерној комуникацији	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p><u>Подела одељења на групе</u></p> <ul style="list-style-type: none">Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p><u>Облици наставе</u></p> <p>Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none">Вежбе (12 часова) <p><u>Место реализације наставе</u></p> <ul style="list-style-type: none">Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p><u>Препоруке за реализацију наставе</u></p> <ul style="list-style-type: none">Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i><ul style="list-style-type: none">Игра улогаПројекатСтудија случаја <p><u>Оцењивање</u></p> <p>Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none">праћење практичног радаусмено излагањетестове знањаактивност на часутест практичних вештина

Назив модула:

Културолошке различитости народа

Трајање модула:

12 часова

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none">Оспособљавање ученика за комуницирање са представницима разних народа	<ul style="list-style-type: none">одабере прикладне теме за разговор при првом сусрету са пословним партнеромсарађује са пословним партнерима из разних средина, поштујући њихове културолошке специфичностинегује и одржава односе са већ стеченим пословним партнерима	<ul style="list-style-type: none">Културолошке карактеристике различитих народа и облици понашања у одређеним пословним ситуацијамаМеђународни пословни календар	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p>Подела одељења на групе</p> <ul style="list-style-type: none">Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p>Облици наставе Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none">Вежбе (12 часова) <p>Место реализације наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p>Препоруке за реализацију наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i><ul style="list-style-type: none">Игра улогаПројекатСтудија случаја <p>Оцењивање Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none">праћење практичног радаусмено излагањетестове знањаактивност на часутест практичних вештина

Назив модула:
Трајање модула:

Телефонирање и електронска комуникација
12 часова

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none">Оспособљавање ученика за успешно обављање телефонског разговора и правилно састављање е-маил порука	<ul style="list-style-type: none">разликује елементе разговора вођеног у личном контакту и преко телефонаприпреми се за успешно обављање телефонског разговораприми и остави поруку преко телефонауспостави односе са новим пословним партнеромразјасни евентуалне неспоразуме са пословним партнером преко телефонауговори пословни састанак преко телефонадаје упутства за проналажење седишта предузећасастави е-mail поруке различитих намена	<ul style="list-style-type: none">„Златна” правила вођења телефонског разговораФункционалне фразе и изрази који се користе приликом телефонирањаСимулација телефонског разговораЕлектронска комуникација- правила за писање е-маил порука	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p>Подела одељења на групе</p> <ul style="list-style-type: none">Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p>Облици наставе</p> <p>Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none">Вежбе (12 часова) <p>Место реализације наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p>Препоруке за реализацију наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i><ul style="list-style-type: none">Игра улогаПројекатСтудија случаја <p>Оцењивање</p> <p>Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none">праћење практичног радаусмено излагањетестове знањаактивност на часутест практичних вештина

Назив модула:
Трајање модула:

Баријере у комуникацији
14 часова

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none">Оспособљавање ученика за активно слушање и превазилажење конфликтних ситуација	<ul style="list-style-type: none">препозна могуће баријере у комуникацијипримени правила за активно слушањепримени различите методе решавања конфликтних ситуација	<ul style="list-style-type: none">Могуће баријере у комуникацијиМетоде решавања конфликтних ситуацијаУобичајене фразе и изрази који су прикладни за разјашњавање неспоразума	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p>Подела одељења на групе</p> <ul style="list-style-type: none">Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p>Облици наставе Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none">Вежбе (14 часова) <p>Место реализације наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p>Препоруке за реализацију наставе</p> <ul style="list-style-type: none">Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i><ul style="list-style-type: none">Игра улогаПројекатСтудија случаја <p>Оцењивање Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none">праћење практичног радаусмено излагањетестове знањаактивност на часутест практичних вештина

Назив модула: **Продајни разговор**
Трајање модула: **14 часова**

ЦИЉЕВИ МОДУЛА	ИСХОДИ МОДУЛА По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА	ПРЕПОРУЧЕНО УПУТСТВО ЗА ОСТВАРИВАЊЕ МОДУЛА
<ul style="list-style-type: none"> Оспособљавање ученика за обављање продајног разговора 	<ul style="list-style-type: none"> представи себе и своје предузеће и опише његову делатност планира и припрема продајни разговор разликује фазе продајног разговора разликује и примени општа правила понашања продавца разликује и примени најважније продајне вештине примени правила аргументације за купца одговори на приговоре купца прилагоди приступ купцу у зависности од типа потрошача разликује фразе и изразе које треба избегавати у продајном разговору 	<ul style="list-style-type: none"> Фазе продајног разговора (поздрав, представљање, успостављање односа, откривање потребе, демонстација робе, аргументација, третман, одговори на приговоре купца, закључак продајног разговора, појачавање одлуке купца, опроштај од купца) Општа правила понашања продавца (не красти време – искористити га, бити тачан, веровати у производ, показати интерес за проблеме купца, добро слушати купца, купцу давати циљане информације, избегавати незгоде при демонстрацији производа, остати миран у свакој ситуацији итд.) Продајне вештине (језик продавца, шта треба избегавати, негативни и позитивни аргументи, правила аргументације за купца, правила и методе аргументације цене робе, правила и методе за третман и одговоре на приговоре купца, правила и технике комуникације код закључивања продајног разговора, општа правила понашања продавца, технике комуникације са различитим типовима потрошача) Типови потрошача и реаговање на различите типове потрошача 	<p>На почетку модула ученике упознати са циљевима и исходима наставе / учења, планом рада и начинима оцењивања</p> <p>Подела одељења на групе</p> <ul style="list-style-type: none"> Одељење се дели на групе уколико предмет изабере више од 15 ученика <p>Облици наставе</p> <p>Модул се реализује кроз следеће облике наставе:</p> <ul style="list-style-type: none"> Вежбе (14 часова) <p>Место реализације наставе</p> <ul style="list-style-type: none"> Часови се реализују у специјализованој учионици (кабинет опремљен рачунарима и пројектором, модерацијском таблом, флип чартом, телефоном са факс машином) <p>Препоруке за реализацију наставе</p> <ul style="list-style-type: none"> Модул се реализују кроз методе активно оријентисане наставе. <i>Препоручене методе:</i> <ul style="list-style-type: none"> Игра улога Пројекат Студија случаја <p>Оцењивање</p> <p>Вредновање остварености исхода вршити кроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> праћење практичног рада усмено излагање тестове знања активност на часу тест практичних вештина

5. КОРЕЛАЦИЈА СА ДРУГИМ ПРЕДМЕТИМА / МОДУЛИМА

- Организација набавке и продаје
- Менаџмент- изборни
- Обука у виртуелном предузећу
- Предузетништво
- Српски језик и књижевност
- Канцеларијско пословање