

Струка (назив): УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ				
Занимање (назив):ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР				
Предмет (назив): ПОСЛОВНА ИНФОРМАТИКА				
Опис (предмета): Стручни предмет				
Модул (наслов): ПОСЛОВНА КОРЕСПОДЕНЦИЈА				
Датум:		Шифра:	Редни број: 01	
Сврха				
-Исправна и сврсисходна употреба дигиталних технологија у свакодневном животу -Употреба дигиталних технологија у пословне сврхе -Уочавање предности обављања пословних задатака употребом дигиталних технологија				
Специјални захтјеви / Предуслови				
-Основни ниво информатичке писмености				
Циљеви				
- Развијање компетенција за употребу дигиталних технологија у обављању послова из струке - Рјешавање конкретних радних задатака помоћу рачунара - Развијање креативних способности ученика				
Теме				
1. Основе пословне комуникације 2. Пословно писмо 3. Пословни извјештај 4. Рад са документима				
Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			

<p>Основе пословне комуникације</p>	<ul style="list-style-type: none"> - објашњава важност вођења правилне комуникације у пословном свијету; - разликује различите документе којима се обавља пословна комуникација; - користи различите дигиталне уређаје за комуникацију; - разликује синхроне и асинхроне видове комуникације; - објашњава значај шаблона као олакшице при креирању документа за пословну комуникацију; - објашњава структуру електронског писма (имејла); - набраја различите сервисе за слање електронских писама. 	<ul style="list-style-type: none"> - користи различите сервисе за синхрону и асинхрону комуникацију; - креира, уређује, користи и похрањује различите шаблоне у рачунарским програмима за обраду текста и табеларну обраду података; - креира и шаље електронско писмо на једну или више адреса истовремено, са и без прилога; - прегледа електронску пошту са и без прилога. 	<ul style="list-style-type: none"> - користи дигиталне технологије за остваривање ефикасне комуникације у свакодневном животу; - уочава изазове коришћења ИКТ-а и примјерено користи ИКТ у властитом животу; - користи сервисе друштвених мрежа у разумној мјери и у складу са општи етичким нормама; - користи програме за канцеларијско пословање у свакодневном животу. 	<p>Ученике упознати са важним елементима пословне комуникације: успостављање и одржавање комуникације са другим лицима, представљање и промоцију, средство за анализу пословања компаније. Показати један бјанко образац, а затим тај исти образац искористити као шаблон за креирање различитих докумената. Објаснити намјену различитих докумената за пословну комуникацију: пословно писмо, пословни извјештај, меморандуми, дописи, честитке, подсјетници, захвале, пословни позиви и др.</p> <p>Рекапитулирати знања о алатима за синхрону и асинхрону комуникацију. Објаснити разлику између синхроних и асинхроних видова комуникације. Асинхрони видови комуникације: имејл, дискусионни форуми, писани и видео блог. Синхрони: телефонски разговор, размјена текстуалних и мултимедијалних порука, VOIP (voice over IP) технологије и технолошка рјешења која користе VOIP.</p> <p>Неопходно је да ученици науче да правилно користе мејл. Посебно се осврнути на прилоге који се шаљу мејлом (шта се може, а шта не може слати као прилог и зашто).</p> <p>Приликом кориштења сервиса за синхрону и асинхрону комуникацију инсистирати на безбједности и одговорности, уз поштовање правила лијепог понашања. Употребом ових сервиса код ученика је неопходно развијати комуникацијске вјештине, оспособити их за размјену исустава и ставова, уз поштовање различитости и</p>
--	--	---	--	--

			<p>уважавање туђег мишљења.</p> <p>Ученици могу између себе размијенити документе електронском поштом, о чему треба имати документовани доказ. Уколико школа не располаже интернет прикључком, овај дио задатка ученици могу обавити изван школе, а о својим искуствима продискутовати на часу. Користити различите уређаје за слање и примање електронске поште (рачунар, таблет, мобилни телефон).</p> <p>Ученици треба да схвате разлоге употребе шаблона: уштеда времена и олакшавање израде документа.</p> <p>Сваки ученик треба да креира шаблон и испроба његове варијанте.</p>
Пословно писмо	<ul style="list-style-type: none"> - објашњава начела исправно креираног пословног писма - идентификује елементе; - исправно креираног пословног писма; - препознаје различите стилове пословног писма. 	<ul style="list-style-type: none"> - креира пословно писмо – Упит; - креира пословно писмо – Понуда; - креира пословно писмо – Захтјев за резервацију; - креира пословно писмо – Потврда резервације. 	<p>Објаснити ученицима основна начела при писању пословног писма: сврха, фокус, пословни тон, потпуност, тачност, сажетост, јасноћа, сувислост, правременост.</p> <p>Објаснити структуру пословног писма: заглавље, мјесто, датум, адреса примаоца, предмет, садржај, поздрав, потпис, додаци. На неколико добрих и лоших примјера пословног писма ученицима објаснити значај стилски и језички добро компонованог пословног писма. Ученици самостално раде на креирању пословног писма по властитом избору.</p> <p>Вјештијим ученицима дати да креирају меморандум и логотип.</p>
Пословни извјештај	<ul style="list-style-type: none"> - објашњава функцију пословног извјештаја; - објашњава начела исправно креираног пословног извјештаја; - објашњава структуру 	<ul style="list-style-type: none"> - креира један текстуални пословни извјештај; - креира пословни извјештај користећи текст, табелу и графикон. 	<p>Извјештаји се користе у предузећима приликом одлучивања, пружања информација и рјешавања проблема. Презентовати неколико пословних извјештаја различитих пословних предузећа. Радећи у мањим групама</p>

	исправно креираног пословног извјештаја.			ученици треба да креирају фиктивни пословни извјештај, затим да га презентују другим ученицима у разреду. Користити програме за табеларну обраду података.
Рад са документима	- објашњава значај правилног вођења документације.	- комплетира и води потребну документацију; - паралелно ради са више различитих докумената у оквиру истог, или различитих програма; - копира, исијеца и обједињује документе или њихове дијелове; - припрема за штампу и штампа документе.		Раније креирани шаблон, пословно писмо и пословни извјештај треба да послуже као основа за рад са опцијама Copy/Paste унутар једног програма и/или између различитих програма. Ове операције вјежбати док не постану рутинске.

Интеграција

Модул се интегрише у предмете стручно-теоријске и практичне наставе (агенцијско и хотелијерско пословање и практична настава), као и у општеобразовне предмете Српски и Енглески језик.

Извори

- Рачунарска опрема
- Књиге, приручници и сл.
- Стручни часописи
- Оригинални обрасци
- Интернет

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са Законом о средњем образовању и васпитању, Правилником о оцјењивању ученика у настави и полагању испита у средњој школи. О техникама и критеријима оцјењивања ученике треба упознати на почетку изучавања модула.