

***BusinessAcademy***

[www.biznis-akademija.com](http://www.biznis-akademija.com)

# MARKETING I MARKETING MENADŽMENT

-plan i program 2011-

Program Marketing i marketing menadžment pruža neophodno znanje iz marketinga. Program je usklađen sa najboljim Evropskim institutima za marketing.

**Upoznajte se sa veštinama i tehnikama koje primenjuju najbolji!**

# **Oblast BUSINESS SKILLS**

**Modul Biznis, Modul Business****Poslovna dokumentacija, Business Documentation****Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa vrstama i elementima komercijalne i poslovne dokumentacije, načinima njihove izrade i arhiviranja u pisanoj i elektronskoj formi. Stičete uvid u asistenciju menadžmentu prilikom kreiranja i unapređenja poslovanja sa finansijskog i tržišnog aspekta, kao i korišćenjem informacionih tehnologija i Interneta u poslovanju.

**Cilj kursa**

Cilj kursa jeste da dobro ovladate izradom i organizacijom poslovne dokumentacije. Cilj kursa je da dobro ovladate izradom organizacijom dokumentacije i da naučite samostalno da kreirate i proveravate ugovore.

**Modul Biznis, Modul Business****Poslovno pravo, Business Law****Opis kursa**

Materija je koncipirana tako da upozna učesnike/ce sa osnovnim tematskim oblastima Poslovnog prava i pripremi ih da stečena znanja koriste u svakodnevnom poslovanju i menadžmentu. U okviru modula obrađuju se sledeće tematske oblasti: pojam i sadržaj poslovnog prava; pojam, vrste i osnovna obeležja poslovnih organizacija; mehanizmi regulacije ponašanja poslovnih subjekata; pojam i sadržaj industrijske i intelektualne svojine; i osnovne vrste i funkcije hartija od vrednosti.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da osposobi polaznike/ce za sintetičko teorijsko i praktično razumevanje ključnih pitanja Poslovnog prava. U okviru predmeta polaznici obrađuju pojam, sadržaj i osnovne tematske oblasti poslovnog prava, u funkciji osposobljavanja polaznika/ca da prepoznaju i koriste poslovno pravo u regulisanju poslovanja i menadžmenta.

**Modul Biznis, Modul Business****Poslovna etika pojedinca i organizacije, Business Ethics****Opis kursa**

Na kursu se obrađuje etika u savremenom poslovanju. Izučava se pojam morala i etike, pojam radnog morala i poslovne etike. Obraduje se i pojam odgovornosti u poslovanju, etičke norme i kodeksi.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da se usvoji pojam morala i etike u savremenom poslovanju i njihov uticaj na radne odnose i odnose sa klijentima. Cilj primene poslovne etike i primera iz prakse je da se polaznici upoznaju sa problemima iz prakse i načinom njihovog rešavanja

## **Modul Marketing, Modul Marketing**

### **Osnove marketinga, Marketing Basics**

#### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovama marketinga, kao poslovne funkcije i naučne discipline. Kurs se bavi osnovnim pitanjima marketinga, obradjuje pojam marketing miksa i pojedinačno elementi marketing miksa. Na kursu se obradjuje tržišna orijentacija preduzeća i poslovne koncepcije.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da se upoznate sa osnovnim pojmovima u marketingu i steknete znanje potrebno za izučavanje i analiziranje tržišta. Kurs priprema polaznike za naredne teme iz marketinga.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Planiranje i segmentacija tržišta, Market Planning and Segmentation****Opis kursa**

*Marketing je veština pronalaženja, zadržavanja i negovanja unosnih kupaca. Filip Kotler*

Segmentacija tržišta je postupak razvrstavanja potrošača u manje skupine (tržišne segmente) koji imaju slične zahteve i karakteristike ponašanja u kupovini. Na kursu se izučava pojam tržišta, segmentacije i izbora ciljnog tržišta. Polaznici se upoznaju sa pozicioniranjem proizvoda i strategijama pozicioniranja.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da upozna polaznike sa segmentacijom kao procesom podele tržišta. Cilj je da se obradi segmentacija kao osnova za dalja marketinška istraživanja kao i pozicioniranje proizvoda.

**Modul Marketing, Modul Marketing****SWOT analiza, SWOT Analysis****Opis kursa**

Na kursu se izučava pojam SWOT analize kao metode marketing planiranja. Upoznaje se sa analizom internog i eksternog okruženja i strategijama SWOT analize. Na primerima iz prakse se usvaja primena SWOT analiza u poslovanju.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom SWOT analize. Na primeni analize na proizvode i usluge u preduzeću otvara se put analizi trenutne situacije preduzeća na tržištu i analizi resursa preduzeća tzv. situacijsku analizu preduzeća. SWOT analiza predstavlja metod koji omogućava da se poslovanje u potpunosti definiše u okviru faktora koji maju najviše uticaja.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Marketinška istraživanja i MIS, Marketing Research and MIS****Opis kursa**

U okviru kursa obradjena su ključna pitanja za istraživanje tržišta, suština istraživanja, definisanje problema i ciljeva istraživanja. Obradene su metode prikupljanja podataka, analiza i izveštaji o rezultatima istraživanja. Na kursu se izučava Marketing informacijski sistem (MIS) kao informacijska baza za donošenje odluka iz raznih domena upravljanja marketingom.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom i svrhom marketinških istraživanja i njihovom primjenjivošću. Cilj kursa je da prikaže Marketing informacijski sistem kao sistem istraživanja tržišta, sistem internih izveštaja i marketinškog obaveštavanja, kao i sistem analitičkog marketinga.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Strateški marketing, Strategic Marketing****Opis kursa**

Na kursu se izučava pojam i značaj strateškog marketinga, strateško planiranje i proces upravljanja marketingom. Obradjuje se portfolio plan organizacije, osnovni elementi formulisanja marketing strategije i vrste marketing strategija.

**Cilj kursa**

Kurs omogućava sticanje znanja i veština potrebnih za definisanje marketing ciljeva i strategija kako bi se obezbedila bolja tržišna pozicija i konkurentnost na dugi rok. Takodje, obučava polaznike za savladavanje metoda i tehnika koje se koriste u strateškom marketingu i njihovu primenu.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Upravljanje marketingom, Marketing Management****Opis kursa**

Na kursu se bavimo shvatanjem upravljanja u marketingu i njegove uloge u savremenom poslovnom okruženju. Fokus je na najboljim primerima iz prakse, alatima i modelima koji omogućavaju uspostavljanje efikasnog sistema marketinga i upravljanja njime. Kako kreirati dobru marketing strategiju i sprovesti njenu kontrolu, kako napraviti najbolji marketing miks samo su neki od elemenata profesionalnog upravljanja marketingom sa kojima se upoznajete tokom kursa.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da se osnažite za preuzimanje leaderske pozicije na polju marketinga, usvojite tehnike i metode rada koje omogućavaju kvalitetnu implementaciju marketing plana.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Internet marketing, Internet Marketing****Opis kursa**

Kurs obuhvata oblasti Internet marketing, strateški Internet marketing i istraživanje na Internetu. Posebno se naznačava razlika između offline i online marketinga, bitnost imidža i identiteta na Internetu, demografskih karakteristika, profila, kategorije i aktivnosti korisnika na Internetu. Izučava se domaći sajber prostor i provajding, odnos obrazovanja i Interneta, direktni marketing i prodaja na Internetu, kao i proizvodi i usluge pogodni za prodaju na Internetu, uz osvrt na principe gradnje Web sajta koji prodaje i aktivnosti posle prodaje.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da savladate osnovne teorije Internet marketinga, obučite se u direktnom marketingu i prodaji na Internetu.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Odnosi s javnošću, Public Relations****Opis kursa**

Kurs predstavlja smišljen i planiran pristup generalnom definisanju aktivnosti odnosa s javnošću na izgradnji identiteta, imidža i reputacije organizacije. Na kursu se upoznajete sa najvažnijim temama iz oblasti odnosa sa javnošću, a to su: pojam i definisanje odnosa s javnošću, zadaci stručnjaka za odnose s javnošću, organizovanje poslova vezanih za upravljanje odnosima s javnošću u preduzeću, etička pitanja i profesionalno ponašanje, mediji i odnosi s medijima i samo upravljanje odnosima s javnošću.

**Cilj kursa**

Obuka ima za cilj sticanje znanja i veština neophodnih za definisanje, implementaciju i evaluaciju strategija i taktika odnosa s javnošću, kao i ovladavanje teorijskim i praktičnim znanjima za obavljanje strateške funkcije odnosa s javnošću u organizaciji. Akcenat je dat na praktičnim primerima i vežbama, a namenjen je pre svega onima koji su na početku karijere u Odnosima sa javnošću ili žele da konkurišu na poslove u ovoj struci. Kurs je osmišljen da predoči i zamke koje ovaj posao nosi i da polaznike pripremi da se sa njima izbore na najbolji mogući način.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Ponašanje potrošača, Customer Behaviour****Opis kursa**

Potrošač je član zajednice, društveno i kulturno biće, koje teži da kupovinom i korišćenjem određenog proizvoda/usluge zadovolji svoje potrebe/želje. Svet marketinga stoga je okrenut svetu sve zahtevnijih i obrazovanijih potrošača. Marketing aktivnosti počinju i završavaju se sa potrošačima. Bez informacija o potrebama i motivima potrošača, njihovom ponašanju u različitim situacijama u kupovini i faktorima koji deluju na proces kupovine, ne može se danas zamisliti uspeh preduzeća na tržištu. Obradjeni su potrošač kao individua i organizacija kao potrošač.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da naučite da posmatrate potrošača kao individuu i kao člana zajednice, težeći da skicirate njegovo ponašanje, faktore koji utiču na određeno ponašanje i oduke vezane za kupovinu. Takodje, upoznajte se sa organizacijom kao potrošačem.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Marketing planiranje, Marketing Planning****Opis kursa**

Na kursu se obrađuju metode planiranja i strategijsko planiranje u marketingu. Akcenat je na marketing planu i njegovoj izradi. Obradjuju se pojedinačno svi elementi plana. Polaznici se upoznaju sa primerima marketing planova.

**Cilj kursa**

Marketing plan je osnova za svako poslovanje i efikasan i efektivan marketing bilo kog proizvoda ili usluge. Cilj kursa je da osposobi polaznike za samostalno pisanje Marketing planova. Odgovara se na pitanja zašto je potreban marketing plan i šta treba da sadrži dobar marketing plan.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Primenjeni marketing, Applied Marketing****Opis kursa**

Na kursu se izučava primena marketinga u različitim oblastima. Obradjuju se Event marketing, Trade marketing, Međunarodni marketing, Ekološki marketing, Marketing u finansijskim institucijama, Marketing u IT i Marketing u telekomunikacijama.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da upozna polaznike sa različitim oblastima u kojima je primenjen marketing i način primene.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Direktni marketing, Direct Marketing****Opis kursa**

Direktni marketing je forma marketinga koja nastoji da marketinške poruke šalje direktno potrošačima, koristeći komunikacione kanale kao što su pisma, telefoni, Internet. U porastu su Online direkt marketing kampanje, pa su sve češće prisutne i email i SMS kampanje. Na kursu se razmatraju dva uzajamno povezana koncepta, baze podataka u marketingu i direktna pošta.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom direktnog marketinga i planiranjem i strukturom direktnog marketinga. Obradjuje se baza podataka i njeno formiranje.

## **Modul Marketing, Modul Marketing**

### **Branding**

#### **Opis kursa**

Na kursu se polaznici upoznaju sa temama kao što su oglašavanje, promotivne strategije i kreiranje brenda. Po definiciji The Institute of Practitioners in Advertising: „Oglašavanje je najubedljivija prodajna poruka upućena pravim potencijalnim kupcima proizvoda ili usluge po najnižoj mogućoj ceni“. Promotivne strategije zasnivaju se na skupu različitih komunikacijskih aktivnosti pomoću kojih organizacija, služeći se različitim medijima, ličnim ili opštim uveravanjem, nastoji da svoj proizvod/uslugu učini poznatim kupcima, sa ciljem da obezbedi određeni potražnju za istim. Kreiranje brenda je veoma dug i zahtevan stvaralački proces. Vlasnici robnih marki neprestano moraju da brinu o održavanju kvaliteta i vrednosti svojih marki. One uvek moraju uvažavati ukus potrošača, ali se moraju i razvijati tako da ostanu privlačne čak i u okruženju koje se neprekidno menja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom oglašavanja i promotivnim strategijama. Takođe, polaznici se obučavaju da prepoznaju ulogu i koncept Brenda, kao da se upoznaju sa upravljanjem brendom i njegovim pozicioniranjem.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Promotivni marketing, Promotional Marketing****Opis kursa**

Promocija zauzima značajno mesto u marketingu i jedan je od četiri osnovna instrumenta marketinga. Na kursu se izučavaju pojam promocije i instrumenti i aktivnosti promocije. Polaznici će izučavati vrste promotivnih strategija koje služe da se proizvod ili usluga približe kupcima i da se obezbedi tražnja za njima.

**Cilj kursa**

Cilj predmeta je da se polaznici upoznaju sa pojmom promotivnog marketinga i promotivnim strategijama, kao i da nauče formulisanje promotivnih strategija. Polaznici će se upoznati i sa osnovnim instrumentima promocije i osnovnim principima planiranja promotivnih aktivnosti.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Integrirane marketing aktivnosti, Integrated Marketing Communications****Opis kursa**

Integrirane marketing aktivnosti predstavljaju najsavremeniji sklop marketing tehnika na koje se stavlja akcenat prilikom formiranja elemenata promociionog miksa i promotivnog plana. Pod pojmom integriranih marketing komunikacija podrazumeva se kombinovanje i koordinisanje marketing komunikacija koje preduzeću stoje na raspolaganju, u cilju saopštavanja jasne, dosledne, uverljive i konkurentne poruke ciljnim auditorijumima o preduzeću i njegovoj ponudi.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da nauči polaznike koje su potrebne za upravljanje integriranim poslovnim aktivnostima u cilju ostvarivanja odnosa sa ciljnim javnostima koji se zasnivaju na lojalnosti i poverenju. Takođe, da nauči veštinu za dugotrajno i stabilno pozicioniranje proizvoda/usluge i imena organizacije ili institucije u svest ciljne javnosti.

## **Modul Marketing, Modul Marketing**

### **Marketing u uslužnim delatnostima, Services Marketing**

#### **Opis kursa**

Marketing u uslužnim delatnostima ili Services marketing obuhvata uslužni marketing u uslužnim delatnostima (zdravstveni, edukativni, bankarski, ugostiteljski, turistički) je u poslednje vreme dobio na vrednosti. Kako sektor uslužnih delatosti pokazuje dominantan rast u ekonomiji javila se potreba za izučavanjem problema u vezi sa marketingom usluga.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa Marketing usluga je da nauči polaznike kako bi kao proizvođači, distributeri i maloprodavci mogli da ponude uslugu sa dodatnom vrednošću koja bi se diferencirala na tržištu u odnosu na konkurenciju. Cilj je i da se steknu neophodna znanja i veštine za obezbeđenje bolje tržišne pozicije i konkurentnosti na dugi rok uz pomoć definisanih marketing ciljeva i strategija koje su specifične za uslužne kompanije

**Modul Marketing, Modul Marketing****Medjunarodni marketing, International Marketing****Opis kursa**

U okviru ovog predmeta polaznici će se upoznati sa fazama planiranja, organizovanja i kontrole marketing aktivnosti na međunarodnom tržištu. Polaznici će učiti o međunarodnom okruženju i internacionalizaciji marketing aktivnosti. Posebna pažnja će biti posvećena instrumentima marketinga u međunarodnom marketingu i marketing strategijama.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da polaznici steknu osnovna znanja o međunarodnom marketingu kao i da saznaju kako da osmisle međunarodne marketing aktivnosti. Takodje, cilj kursa je i da polaznici nauče osnovne strategije i taktike koje bi odgovarale poslovnim sredinama zemalja gde organizacija plasira svoje proizvode.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Poslovni Marketing, Business to Business Marketing****Opis kursa**

Poslovni marketing marketing koriste pojedinci ili organizacije, uključujući i komercijalne kompanije, vlade i institucije, kako bi olakšali prodaju svojih proizvoda ili usluga drugim firmama ili organizacijama koje bi ih preprodavale, koristile kao sastojke u proizvodima ili uslugama koje nude, ili ih koristili za svoje poslovanje. Poslovni marketing je takođe poznat kao industrijski marketing, business-to-business marketing ili B2B marketing

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da nauči polaznike o pojmu poslovnog marketinga kao i o strategijama koje se koriste. Takođe, se objašnjava razlika između poslovnog i potrošačkog marketinga.

**Modul Marketing, Modul Marketing****Društveni marketing, Social Marketing****Opis kursa**

Društveni marketing je primena marketinga u procesu realizacije društvenih ciljeva koji kao rezultat nemaju prvenstveno dobit nego zadovoljenje potreba koje imaju opštedruštveni/socijalni karakter, odnosno, primenjivanje marketinga uz druge koncepte i tehnike da bi se postigli specifični ciljevi ponašanja orijentisanog na opšte dobro. Polaznici će učiti osnovne termine, razloge primene i svrhu društvenog marketinga. Takođe, biće upoznati i sa procesom društvenog marketinga i specifičnim vrstama.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom društvenog marketinga kao i razlici od poslovnog marketinga. Cilj kursa je da polaznici nauče da prepoznaju želje, potrebe i interese ciljnog tržišta i da pruže željeno zadovoljstvo delotvornije od konkurencije poboljšavajući dobrobit potrošača i društva. Takođe, polaznici bi trebalo da nauče da usklade tri motiva pri određivanju svoje marketinške politike: dobit firme, želje potrošača i interes društva

**Modul Prodaja, Modul Sales****Upravljanje prodajom, Sale Management****Opis kursa**

Na kursu stičete znanja o ulozi menadžera prodaje, njegovim aktivnostima, odgovornostima, načinima upravljanja ciljevima prodaje. Pored toga, stičete znanja o tome kako voditi prodajni tim u svim fazama rada počev od selekcije prodavaca preko njihove obuke i razvoja do rukovođenja i motivacije prodajnog tima.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da se osposobite za organizovanje i vođenje uspešnog prodajnog tima i prodajnog procesa.

**Modul Prodaja, Modul Sales****Upravljanje odnosima sa klijentima, Customer Relationships Management****Opis kursa**

Na kursu se objašnjava odnos između dobavljača, tehnologije i klijenata koji zajedno omogućavaju stvaranje baze za pružanje podrške klijentima i elektronsko poslovanje. Odnosi s klijentima čine dodatnu vrednost poslovanja danas. Na kursu učite kako da izaberete pravi alat za Vaš biznis da biste obezbedili napredak i rast, a u isto vreme održali visok stepen zadovoljenja potreba klijenata i njihovog zadovoljstva.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da naučite kako da izgradite partnerski odnos sa klijentima, povećate lojalnost i zadovoljstvo klijenata, a time i visoku profitabilnost sopstvene kompanije. Cilj je da poboljšate prodajni rezultat putem segmentiranja i profilisanja klijenata, planiranja i izvođenja uspešne marketinške akcije za određene grupe klijenata i razvijanja novih prodajnih pristupa.

**Modul Prodaja, Modul Sales****Upravljanje prigovorima i reklamacijama, Complaint Management****Opis kursa**

Postoji više mogućnosti reagovanja na prigovore klijenata. Osnovno što mora prodavac učiniti jeste da ostane pribran, da ne pokaže zbunjenost i nesigurnost. Velika većina prodavaca (pogotovo novih) ima problema kako da postupa sa prigovorima klijenata, jer ih to čini posebno nesigurnima. Pritom, svakako znate, da se ne morate plašiti prigovora, naprotiv, ako klijent prigovara, to znači da pokazuje interes za prezentaciju i da pažljivo sluša. Na kursu ćete naučiti kako da reagujete na primedbe kupaca i upoznaćete se sa reakcijama koje možete očekivati od različitih tipova ličnosti.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da naučite šta su ustvari prigovori kupaca i kako da izađete na kraj sa žalbama klijenata. Cilj je da naučite kako da upravljate prigovorima i kako da ih iskoristite kao put do zaključenja prodaje.

**Modul Prodaja, Modul Sales****Tehnike marketinga u cilju unapredjenja prodaje, Sales Improvement  
Marketing Techniques****Opis kursa**

Na kursu se polaznici upoznaju sa tehnikama marketinga koje doprinose unapređenju prodaje. Neke od tehnika unapređenja prodaje koje se obrađuju kroz primere iz prakse su: besplatni uzorci, kuponi, nagradne igre, bonus pakovanja, sniženje cena, premije, prezentacije, sponzorstva, nastupi na sajmovima i podsticanje dilera. Polaznici će se upoznati i sa strateškim opcijama unapređenja prodaje.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa osnovnim tehnikama marketinga koje služe za unapređenje prodaje.

**Modul Finansije i računovodstvo, Modul Finance and Accounting****Osnove ekonomije, Basics of Economics****Opis kursa**

Na kursu se obrađuje pojam ekonomije kao nauke i ekonomski principi i zakoni. U okviru kursa biće obrađeni i pojmovi ponude i tražnje, kao i teorija cena.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da se polaznici upoznaju sa osnovnim kategorijama i zakonima savremene robne privrede, kao i sa tržištem i mehanizmom njegovog funkcionisanja.

**Modul Finansije i računovodstvo, Modul Finance and Accounting****Mikroekonomija, Microeconomics****Opis kursa**

Na kursu se obrađuje pojam mikroekonomije, preduzeća, domaćinstva, tržišta i odnosi koji vladaju među njima.

**Cilj kursa**

Upoznajte se sa osobenostima pojedinačnih privrednih subjekata na tržištu i bićete u stanju da razumete celokupni ciklus proizvodnje, raspodele i potrošnje u pojedinoj privredi u određenom vremenskom periodu.

**Modul Finansije i računovodstvo, Modul Finance and Accounting****Makroekonomija, Macroeconomics****Opis kursa**

Na kursu se obrađuje pojam makroekonomije i makroekonomska politika. Biće reči i o otvorenoj privredi.

**Cilj kursa**

Upoznajte se sa osnovnim principima varijablama i metodama makroekonimije, sa fiskalnom i monetarnom politikom, internacionalizacijom proizvodnje i kapitala i sa globalizacijom.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Osnove menadžmenta, Management basics**

#### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovnim pojmovima iz oblasti menadžmenta, planiranja, organizovanja, liderstva, kontrole, kao i sa bazičnim principima rada menadžera u savremenom poslovanju.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete osnovna znanja iz oblasti menadžmenta i poslovne organizacije kako biste bolje mogli da razumete ulogu menadžera, radno okruženje i time brže ostvarite uspešnije poslovanje.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Funkcije menadžmenta, Management Functions**

#### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovnim funkcijama menadžmenta - planiranjem, organizovanjem, vođenjem i kontrolom, kao i sa poslovima koji se od menadžera zahtevaju u svakoj od ovih funkcija.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete znanja o osnovnim funkcijama menadžmenta kako biste bili u mogućnosti da ih primenite u svom svakodnevnom radu. Ovaj kurs pruža znanja koja predstavljaju osnovu za obradu daljih tema vezanih za menadžment.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Životni ciklus organizacije, Organization Life Cycle**

#### **Opis kursa**

Sva živa bića prolaze kroz faze uspona i pada u luku koji počinje rođenjem, a završava se smrću. Organizacije kao i ljudi prolazi kroz životni ciklus tj. svaka organizacija ima svoj rast i starenje . Međutim, organizacije ne moraju, i nisu predodređene, da propadaju i stare; poslovi mogu da ostanu na najvišoj tački vitalnosti ili barem blizu nje dugo, a možda čak i neograničeno dugo. Organizacije se čak iz faza pada mogu i vratiti na te vrhove. Utvrđivanje stadijuma organizacije u životnom ciklusu omogućava prepoznavanje trenutnog stadijuma u životnom ciklusu organizacije (životnom putu organizacije od rađanja, odrastanja, zrelosti, starenja do umiranja). Na kursu se obrađuje pojam životnog ciklusa organizacije i faze životnog ciklusa. Takođe, predmet obrade su i glavne promene u toku životnog ciklusa, kao i tipicne greske brzog rasta i njihovo prepoznavanje.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom životnog ciklusa i fazama. Polaznici mogu da nauče kako bi trebalo da izgleda životni ciklus preduzeća i da nauče da upravljaju životnim ciklusima organizacije. Takođe, će naučiti kako i zašto preduzeća rastu i umiru i šta je potrebno učiniti u različitim fazama životnog ciklusa organizacije da bi preduzeće zadržalo i poboljšalo svoju strategijsku poziciju.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Moć i autoritet, Power and Authority**

#### **Opis kursa**

Moć je sposobnost pojedinaca ili grupa da nametnu svoju volju drugima bez obzira na otpor. Moć kao sposobnost da se na druge utiče ima dosta sličnosti sa autoritetom, jer i autoritet pretpostavlja određenu moć. Međutim, moć i autoritet nisu identični pojmovi, neko može imati moć, a da pri tom nema autoritet, i obrnuto. Na kursu se obrađuje pojam moći i autoriteta, vrste moći i stilovi vođstva. Takođe, obrađuju se struktura i funkcije moći. Biće reči i o sticanju autoriteta i aktivnostima koje mogu uvećati autoritet.

#### **Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa pojmom i strukturom moći, oblicima i tipovima moći kao i sa pojmom autoriteta. Polaznici će naučiti i razliku između moći i autoriteta.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Organizaciono ponašanje, Organizational Behavior**

#### **Opis kursa**

Organizaciono ponašanje je naučna disciplina koja istražuje uzroke, oblike i posledice ponašanja ljudi u organizacijama. Cilj organizacionog ponašanja jeste da definiše ponašanje ljudi u organizacijama, da ga predvidi i, u meri u kojoj je to moguće, utiče na njega sa ciljem da se poboljšaju performanse organizacije i poveća zadovoljstvo njenih članova. Na kursu se obrađuje pojam organizacionog ponašanja i osnovni ljudski procesi, kao i teorije učenja i modifikacija organizacijskog ponašanja i teorije i stilovi rukovođenja. Biće reči i o pomoći, saradnji i konfliktima u organizacijama, kao i o društvenom uticaju, ličnoj moći, moći grupe i politike u organizaciji.

#### **Cilj kursa**

Organizaciono ponašanje ili ponašanje ljudi u organizacijama je jedno od područja organizacije i menadžmenta, koje je u stalnom usponu, pa je zato potrebno da se polaznici upoznaju sa kursom. Cilj je da polaznici shvate značaj ponašanja u organizaciji i osnovne pojmove.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Liderstvo, Leadership**

#### **Opis kursa**

Liderstvo predstavlja proces uticaja i usmeravanja radnih aktivnosti članova organizacije ka ostvarivanju organizacionih ciljeva. Na kursu saznajete šta čini jednog pravog lidera i koliko je takva osoba neophodna svakoj uspešnoj organizaciji. Upoznajete se i sa razlikom između lidera i menadžera. Na kursu se obrađuje pojam liderstva i stilovi liderstva. Upoznajete sa vodjama koji su ostavili trag u istoriji. Izučavaju se lične osobine i ponašanje lidera, kao i razlike između lidera i menadžera.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da bolje razumete razlike između menadžera i lidera, steknete znanja o pristupu liderstvu, osobinama i kompetentnosti lidera. Teme koje obrađujete na kursu imaju cilj da Vam pomognu u razvijanju svesti o potrebi i načinima promene osobina koje nisu u skladu sa naučno prepoznatim načinima liderskog ponašanja u poslovnom okruženju. Cilj kursa je da saznate da se dobri lideri ne rađaju već stvaraju. Videćete koje tehnike je potrebno da poznajete da biste postali uspešan vođa; koje su ključne razlike između menadžera i lidera i da samo motivisani i zadovoljni zaposleni postižu maksimalne rezultate.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Upravljanje promenama, Change Management**

#### **Opis kursa**

Ne tako davno promena se smatrala nenormalnim stanjem koje se mora nekako prebroditi pre nego što se sve vrati na staro. Dolaskom informatičke revolucije promene su postale neminovne. No kada se dogode, mnogim zaposlenima nedostaje šire znanje o razlozima zbog kojih su novi sistemi ili nove strukture neophodne. Na kursu se obrađuju ciljevi, faze i uslovi upravljanje promenama, kao i metode i tehnike uvođenja promena. Akcenat se stavlja na otpore promenama i načine redukovanje otpora, kao i strategije savladavanja otpora promenama.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da polaznici upoznaju osnovne pojmove uvođenja promena i njihovo iniciranje i da identifikuju glavne pokretače koji se obično nalaze u osnovi potreba za promenom. Naučiće kako da sarađuju sa osobama uključenim u proces promene kako bi pridobili njihovu podršku i osigurali pozitivan ishod za poslovanje. Takođe, će naučiti kako da prevaziđu čuvenu rečenicu: „Oduvek smo tako radili“.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Menadžment znanja, Knowledge Management**

#### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovnim principima upravljanja znanjem. Saznajete na koji način funkcionira uspješno upravljanje znanjem i kako informacione tehnologije mogu da se koriste u menadžmentu znanja. Stičete uvid u važnost izgradnje sistema upravljanja znanjem, upoznajete se sa izgradnjom kulture učenja, kreiranjem infrastrukture upravljanja znanjem i obezbeđivanjem ekonomske isplativosti učenja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da razumete razliku između podatka, informacije, znanja i mudrosti. Da znate razdvojiti važne od nevažnih informacija, da ste upoznati sa fazama i konkretnim alatima upravljanja intelektualnim kapitalom. Jedan od ciljeva je i da znate na koji način uče odrasli ljudi i kakav je značaj neformalnog obrazovanja danas.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Upravljanje lancem nabavke, Supply Chain Management**

#### **Opis kursa**

Planiranje distribucije proizvoda je u tesnoj i permanentnoj vezi sa planiranjem proizvodnje i planiranjem potražnje pojedinih proizvoda. Sve informacije koje "kruže" između ova dva procesa pomažu pri donošenju boljih operativnih odluka na svim nivoima odlučivanja, uključujući i top menadžment. Jedinstven pristup na kursu uključuje i najnovija područja logistike, kao što je, na primer, logistika povraćaja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da se upoznate sa pojmovima skladištenja, transporta, zaliha i rukovanja materijalima što značajno može unaprediti lanac, odnosno procese koji se kreću od nabavke repromaterijala za izradu nekog proizvoda do isporuke tog proizvoda krajnjem korisniku - kupcu, odnosno potrošaču.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Strategijski menadžment, Strategic Management**

#### **Opis kursa**

Na kursu se bavite menadžmentom preduzeća u uslovima delovanja, tzv. "imperativa promena", odnosno u uslovima kada promene stvaraju promene. Pored samog pojma, razmatrate ciljeve i aktivnosti strategijskog menadžmenta, uslove njegove primene, razloge i ulogu koju ima u savremenom poslovanju.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da se upoznate sa značajem koncepta, stvaranja i merenja vrednosti za strategijsko ponašanje. Da imate jasnu sliku odnosa uvećanja vrednosti za vlasnike i primene strategije i pratećih planskih obuka (projekti i biznis plan, pre svega). Da znate kako se ostvaruje tzv. "evolutivna kompetentnost" odnosno sposobnost ostvarivanja ciljeva u promenljivim uslovima.

## **Modul Menadžment i poslovna organizacija, Modul Management and Business organization**

### **Teorija rukovođenja, Leadership Theory**

#### **Opis kursa**

„Menadžment znači raditi stvari na pravi način, a rukovođenje znači činiti prave stvari.“ Na kursu se obrađuje pojam rukovođenja, funkcije i zadaci rukovodioca, i faktori koji čine uspešnog rukovodioca. Polaznici će naučiti stilove rukovođenja i steći sliku o sopstvenom stilu rukovođenja, kao i da prilagode stil rukovođenja karakteristikama zaposlenih. Naučiće pojam i način delegiranja kao i primenu teorija motivacije u praksi i ključne komponente procesa nagrađivanja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da nauči polaznike osnovnim pojmovima iz rukovođenja i načine kako da poboljšaju svoje menadžerske veštine. Spoznaće tehnike za uspešnije vođenje tima i da nauče kada da preuzmu kontrolu, a kad da puste druge da donose odluke, preuzimaju rizike, pa čak i greše. Takođe, polaznici će naučiti da naprave jak tim saradnika koji radi odlično ne zato što im se kaže već zato što to žele

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Osnove menadžmenta ljudskih resursa, Human Resource Management**

#### **Basics**

##### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa pojmom ljudskih resursa. Dobijate odgovor na pitanje kako i zašto su ljudi postali "ljudski resursi". Saznajete koji su to osnovne aktivnosti upravljanja ljudskim resursima. Upoznajete se sa definicijom menadžmenta ljudskih resursa i sa ciljevima i osnovnom ulogom menadžmenta ljudskih resursa.

##### **Cilj kursa**

Cilj kursa je se upoznate sa osnovnim pojmovima menadžmenta ljudskih resursa. Kurs predstavlja uvod u celu problematiku ljudskih resursa i priprema polaznike na posebne kurseve koji obradjuju pojedinačne aktivnosti upravljanja ljudskim resursima.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Planiranje ljudskih resursa, Human Resource Planning**

#### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa procesom planiranja ljudskih resursa. Saznajete da je planiranje proces u kome se obezbedjuje odgovarajućih broj potrebnih ljudi u organizaciji. Takođe, upoznajete se sa zlatnim pravilom menadžmenta ljudskih resursa – staviti prave ljude na prava mesta – kako bi se povereni zadaci obavili efikasno i efektivno.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da se upoznate sa ciljevima i procesom planiranja ljudskih resursa. Da naučite da uspešno uradite procenu postojećih i budućih ljudskih resursa, kao i da naučite da predvidite tražnju i ponudu za ljudskim resursima i uskladite je.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management Uvodjenje u posao, obučavanje i obrazovanje ljudskih resursa; Introduction to Business, Training and Education**

### **Opis kursa**

Na kursu se polaznici upoznaju sa tim ko i kako uvodi radnike u posao, kao i sa metodama i uvođenja u posao. Na kursu se obrađuju i pojmovi i ciljevi obučavanja i obrazovanja, kao i procesi i procedure. Polaznici se upoznaju sa pojmom treninga i obuka, sadržajem treninga i sistemskim pristupom treningu. Obrađuju se vrste i nivoi obrazovnih potreba, kao i novi trendovi u obrazovanju.

### **Cilj kursa**

Bez osposobljenih i obrazovanih ljudi nema razvoja bilo koje kompanije. Znanje predstavlja temelj konkurentske prednosti jedne kompanije i osigurava njen dugoročni rast i razvoj. Permanentna obuka i sticanje novih znanja i vještina su presudni u današnjem poslovnom okruženju u kome znanje predstavlja najznačajniji faktor razvoja. Učenje tokom celog života omogućava zaposlenima da zadrže postojeći posao ili da lakše nađu novi posao. Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa procesom uvođenja zaposlenih u posao. Takođe, ističe se značaj konstantnog obučavanja i obrazovanja i kao preduslov za zasnivanje radnog odnosa, i kao proces tokom celog radnog veka.

**Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management****Praćenje i razvoj ljudskih resursa, Human Resouce Monitoring and Development****Opis kursa**

Uspeh cele organizacije se dovodi u pitanje ukoliko se ne obezbede potrebni alati za zaposlene da budu još uspešniji u poslu kojim se bave . Ulaganjem u ljude, ulaže se u bolje sutra organizacije. Na kursu se obradjuje pojam razvoja i praćenja ljudskih resursa. Obradjuje se i savremeni pristup u razvoju ljudskog potencijala kao i upravljanje razvojem potencijala zaposlenih u organizaciji.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj praćenja i razvoja ljudskih resursa je podizanje opšte organizacione sposobnosti. Cilj je da se polaznici upoznaju sa osnovnim pojmovima i konceptom praćenja razvoja ljudskih resursa i shvatanjima o ljudskoj prirodi kao osnovi za pristup razvoju i upravljanju razvojem ljudskog potencijala.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Motivisanje zaposlenih, Employee Motivation**

#### **Opis kursa**

Motivacija, motivacija za rad i "motivisanje "su najveća enigma za stručnjake i najveći izazov za rukovodioce. Zaposleni rade bolje kad su srećni i kad osećaju da ih njihova organizacija ceni. Takođe su produktivniji i kreativniji u rešavanju problema i nalaženju odgovarajućih rešenja. Na kursu se uči pojam i značaj motivacije u poslovanju.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da pripremi polaznike da se kao menadžeri ljudskih resursa posvete razvoju drugih i podignu produktivnost kompanije na viši nivo. Da nauče da stvore timsku klimu koja je ohrabrujuća, produktivna i zabavna. Na kursu će polaznici saznati kako da ohrabre članove timova da razmišljaju i osmišljaju kreativna rešenja za standardne probleme. Naučiće kako da naprave koncept upravljanja motivisanjem u preduzeću i obradiće pristupe i tehnike motivisanja.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Procena uspešnosti zaposlenih, Employee Performance Assessment**

#### **Opis kursa**

Procena uspešnosti zaposlenih je jedan od najvažnijih zadataka menadžmenta ljudskih resursa. Ona govori o uspešnosti selekcije, obuke i treninga i daje smernice za dalje planiranje razvoja zaposlenih, sistema nagrađivanja i discipline. Na kursu se obrađuju performanse koje mogu da se ocenjuju, uloga ocenjivača i ciljevi praćenja. Takođe, opisuju se metode i proces ocenjivanja.

#### **Cilj kursa**

Radna uspešnost zaposlenih je merljiva i preporučuje se svim segmentima poslovanja. Ukoliko ustanovimo kompetence, možemo pratiti radnu uspešnost na najuspešniji način – ono što nije merljivo, postaje merljivo. Osnovni cilj kursa je da polaznici otkriju razloge ocenjivanja i važnosti radne uspešnosti. Saznaće kako da ohrabre članove timova da razmišljaju i osmišljaju rešenja u vezi sopstvenog razvoja i kako da vode pozitivan razgovor i kada rezultati rada nisu najbolji.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Psihologija ličnosti, Personality Psychology**

#### **Opis kursa**

Psihologija ličnosti izučava celinu psihičkog života i ponašanja i traži šta je zajedničko i karakteristično za ljude kada se njihov psihički život i ponašanje prate kao celina. Ličnost bi se mogla definisati kao način ponašanja karakterističan za pojedinu osobu. Na kursu se obrađuje pojam ličnosti i o ličnosti će se govoriti kroz različite definicije i dimenzije ličnosti, teorije ličnosti, psihološke poremećaje ličnosti, sa ciljem što boljeg upoznavanja različitih psiholoških determinanti čoveka. Takođe, na kursu se obrađuju i različite crte ličnosti i tipologije ličnosti.

#### **Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da upozna polaznike sa osnovnim pojmovima psihologije ličnosti. Psihologija ličnosti će biti prikazana, kao sinteza podataka koji pokazuju na kom je nivou razvoja savremena psihologija u odnosu na dva ključna problema: razumevanje ljudske prirode i razumevanje ljudskog ponašanja.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Psihologija organizacije, Organization Psychology**

#### **Opis kursa**

Na kursu se usvajaju osnovni pojmovni okviri psihologije i teorijski i metodološki principi. Usvajaju se pojmovi relevantni za organizaciono ponašanje. Izučavaju se metode u psihologiji, profesionalna orijentacija, kao i postupak profesionalne selekcije. Na kursu se izučava i radna adaptacija i pokazatelji neadaptiranosti na radu: apsentizam i fluktuacija.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da polaznici prepoznaju psihološke probleme u organizacionom kontekstu i da primene usvojena znanja na njihovo rešavanje. Usvajanje pojmovnih okvira psihologije; usvajanje teorijskih i metodoloških principa psihologije; usvajanje psiholoških znanja relevantnih za organizacijsko ponašanje.

## **Modul Menadžment ljudskih resursa, Modul Human Resources Management**

### **Mobing**

#### **Opis kursa**

Mobing je oblik ponašanja na radnom mestu kojim jedna osoba ili više osoba sistematski psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, ugrožava njen ugled, ljudsko dostojanstvo i integritet, a sa ciljem eliminacije sa radnog mesta. Mobing je danas kompleksna, široko rasprostranjena i narastajuća pojava koja ima pogubne posledice na radnu sredinu, psihofizičko zdravlje pojedinca, socijalno okruženje pojedinca i kompletnu zajednicu. Zbog značajnosti pojave i problema koje ona izaziva potrebno je da se ova pojava upozna sa različitim aspektata, da polaznici nauče da je prepoznaju, jer se mobing može sprečiti primarnom prevencijom, odnosno, informisanjem, edukacijom, savladavanjem bitnih komunikacijskih veština, zaštitnim zakonodavstvom i organizacionom politikom i praksom.

#### **Cilj kursa**

Kurs Mobing je namenjen svima onima koji žele da prepoznaju mobing i da nauče kako da se osećaju manje bespomoćno u okolnostima radne sredine.

## **Modul Menadžment projekata, Modul Project Management**

### **Osnove menadžmenta projekata, Project Management Basics**

#### **Opis kursa**

Na kursu obrađujete pojam i elemente projekta, istraživanje i postavku projekta, raspoređivanje zadataka, kalendar izvršavanja, dodeljivanje resursa i troškova. Upoznajete se sa metodama i alatima za planiranje i upravljanje projektima, kao i sa praćenjem i analizom napretka projekta, koordinacijom, procenom i kontrolom realizacije projekta i tehnikama donošenja odluka.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da naučite da samostalno planirate, sprovodite, raspoređujete zadatke i resurse, koordinirate, pratite napredak čitavog projekta, i, na kraju, da vršite procenu i analizu završenog projekta.

## **Modul Menadžment projekata, Modul Project Management**

### **Programski paket za upravljanje projektima, MS project**

#### **Opis kursa**

Microsoft Project je jedan od najzastupljenijih softverskih alata za upravljanje projektima i dolazi u okviru MS Office paket. MS Project je namenjen planiranju, praćenju i kontroli realizacije manjih i srednjih projekata.

#### **Cilj kursa**

MS Project je specijalizovani softver koji skladišti i koristi hiljade podataka vezanih za određeni projekat ili projekte. U osnovi programa nalazi se sistem koji obrađuje unesene podatke . Osnovni cilj kursa je da osposobi polaznike da rade u MS Projectu.

## **Modul Menadžment projekata, Modul Project Management**

### **Upravljanje timovima, Team Management**

#### **Opis kursa**

Tim predstavlja grupu ljudi koja zajednički i povezano radi na ostvarenju zajedničkog cilja. Tim koji radi na upravljanju projektom je tipičan primer tima i timskog rada koji ne neophodan za realizaciju određenog posla ili zadatka. Na kursu se obrađuje pojam tima i timskog rada, sa posebnim akcentom na timski rad na projektu. Obrađuju se vrste timova, faze u razvoju projektnog tima i formiranje projektnog tima. Takođe, polaznici će učiti o funkcionisanju projektnog tima i motivaciji članova tima.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da polaznike upozna sa pojmom tima i projektnog tima. Takođe, polaznici će biti upoznati sa značajem timskog rada na projektu koji je neophodan za realizaciju zadataka i poduhvata koji zahtevaju zajednički rad i povećanu kolektivnu snagu.

## **Modul Menadžment projekata, Modul Project Management**

### **Sistem menadžment, System Management**

#### **Opis kursa**

Na kursu se polaznici upoznaju sa primenom sistemskog pristupa u upravljanju organizacijama, sa konceptom otvorenog sistema, zatvorenog sistema i povratnom spregom. Polaznici se takodje upoznaju sa osnovama teorije sistema.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da polaznici nauče da primenjuju sistemski pristup u upravljanju pre svega preduzećima ali i organizacijama iz neprofitnog sektora.

## **Modul Informacione tehnologije u poslovanju, Modul IT in Business**

### **Informacione tehnologije u poslovanju, IT in Business**

#### **Opis kursa**

Na kursu obrađujete elemente primene informacionih tehnologija (IT) u poslovanju: uređaje i infrastrukturu koji se koriste u efikasnijem obavljanju poslovnih aktivnosti, softverske pakete i programe koji su u svakodnevnoj upotrebi za različite namene. Učite kako da na najbolji način iskoristite potencijal Interneta i njegovih servisa, informacione tehnologije uopšte i kako da je uspešno implementirate u svoje poslovne procese, a u isto vreme uskladite ulaganja i korist kroz smanjenje troškova i povećanje efikasnosti poslovanja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da prepoznate prednosti i mogućnosti informacionih tehnologija i usvojite načine njihove primene. Da poznajete osnovne pojmove u vezi informacionih tehnologija, u smislu hardvera i softvera, i razumete neke od koncepata implementacije IT-a, kao i faktore povraćaja investicije u IT.

## **Modul Informacione tehnologije u poslovanju, Modul IT in Business**

### **Elektronsko poslovanje, E-business**

#### **Opis kursa**

Na kursu obrađujete osnovne pojmove poslovanja preko Interneta, kao što su e-trgovina, e-bankarstvo, e-uprava. Učite razliku između elektronskog poslovanja i elektronske trgovine. Obradujete pojmove EDI, EAN i CRM. Tokom kursa upoznajete se i sa mogućnostima, koristima, praktičnom primenom i problemima sa kojima se suočavaju oni koji posluju na ovaj način. Posebna pažnja je posvećena pravnim aspektima i pitanjima zaštite e-poslovanja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete osnovne pojmove iz ove oblasti i da bolje razumete značaj elektronskog načina poslovanja, kao i da imate jasnu sliku o promenama, izazovima, šansama i opasnostima sa kojima se suočavaju oni koji posluju na ovaj način.

**Modul Informacione tehnologije u poslovanju, Modul IT in Business****Menadžment informacioni sistemi, Management Information Systems****Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovama menadžmenta informacionih sistema, kao što su prikupljanje informacija, faze predviđanja, analiza, dizajniranje, komponente korisničkog procesa, bezbednost u razvoju aplikacija, optimizacija pristupa podacima i primena vrednovanja podataka.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da savladate osnovne pojmove i procese menadžmenta informacionih sistema, da se pripremite za praktičnu primenu stečenih znanja u kompanijskom okruženju i prepoznate prednosti od primene informacionih sistema kao podrške u svakodnevnom poslovnom odlučivanju.

## **Oblast PERSONAL SKILLS**

**Modul Ličnost, Modul Personality****Planiranje karijere, Life and Career Planning****Opis kursa**

Na kursu izučavate proces planiranja lične karijere, ulogu CV-ija (profesionalnog rezimea) i kako se pravi dobar CV. Saznajete koji su to načini i postupci prilikom aktivnog traženja posla i kakvo ponašanje je poželjno na intervjuu. Takođe, pripremate se za pregovaranje sa poslodavcem i načinima na koje možete da upravljate vlastitom karijerom.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete znanja za planiranje i otpočinjanje odnosno nastavak svoje karijere.

**Modul Ličnost, Modul Personality****Stil i personalni marketing, Style and Personal Marketing****Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa ličnim i korporativnim stajlingom. Učite kako da imidž podredite svojoj ličnosti i kako da stvorite imidž koji ističe jednu ili više poželjnih osobina. Upoznajete se i sa univerzalnim principima i neverbalnim porukama koje emitujete u svakodnevnom životu i radu.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da svesnije doživljavate svoj stil, da znate koliko je značajno prilagođavanje stila ličnosti i kako to utiče na poruke koje želite da pošaljete. Lični marketing zavisi najviše od Vas. I cilj kursa je da u tome postignete uspeh koji će Vam pomoći da budete poslušete.

## **Modul Ličnost, Modul Personality**

### **Poslovni bonton, Business bon ton**

#### **Opis kursa**

U poslovnom svetu najvažniji je utisak koji ostavljate, a kako vas ne bi pratila loša reputacija, morate voditi računa o poslovnom bontonu. Novija istraživanja pokazuju da greške na poslu prave i oni s dugogodišnjim radim iskustvom, a među najčešćima su kašnjenje, pogrešno predstavljanje zaposlenih, nepoznavanje kulture i običaje drugih zemalja i slanje pogrešnog e-maila. Na kursu će biti obrađena osnovna pravila poslovnog bontona, poslovni bonton na radnom mestu i poslovno oblačenje. Posebno će se obratiti pažnja na poslovne protokole i na najčešće greške koje se čine i kako da se izbegnu.

#### **Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa ja da vas upozna sa osnovnim pravilima poslovnog bontona kako biste u svim situacijama ostavili utisak profesionalnosti i visoke poslovne kulture ophođenja. Naučićete osnovna i aktuelna pravila poslovne komunikacije i protokola u našem i međunarodnom poslovnom okruženju.

**Modul Ličnost, Modul Personality****Zdravlje i upravljanje stresom, Health and Stress Management****Opis kursa**

Danas je poznato da stres ima veliki uticaj na fizičko zdravlje i na opšte stanje zadovoljstva. U životu smo okruženi brojnim događajima koji utiču na naš učinak, konstantno nagriza našo zdravlje i usmeravaju raspoloženje. Te različite okolnosti nazivamo stresorima, a njihovo delovanje na nas – stres. Na kursu se polaznici upoznaju sa osnovnim i najpotrebnijim informacijama i veštinama koje mogu sami koristiti u svakodnevnom životu u održavanju svog dobrog zdravlja, mentalne efikasnosti i poboljšanju osobnih performansi. Na kursu se odgovara na pitanja šta je stres i kako nastaje, kako prepoznati simptome stresa i kako stres iskoristiti za svoju dobrobit i napredak. Takođe, biće reči i o tome kako sprečiti negativan uticaj stresa, postati otporniji na bolesti, biti psihicki i fizicki jači, ostati zdrav i biti još zadovoljniji i uspešniji.

**Cilj kursa**

Danas je dokazana veza mnogih bolesti i stresa pa je zato postalo još važnije poznavati metode nošenja sa stresom, kvalitetno brinuti o sebi i spreciti nepotreban oblik stresa. Osnovni cilj kursa je da vas upozna sa posledicama, simptomima stresa i načinima kojima možete upravljati vlastitim stresom. Kurs ima za cilj prepoznavanje negativnih aspekata stresnih situacija na telesno i psihičko zdravlje pojedinca.

**Modul Ličnost, Modul Personality****Lični razvoj menadžera, Personal Development of Managers****Opis kursa**

Upoznajte se sa načinima u pripremanju i vođenju svog plana samorazvoja, kao i načina u izgrađivanju svog autentičnog menadžerskog stila. Isto tako ćete imati priliku da saznate o efikasnom planiranju i upravljanu svog vremena.

**Cilj kursa**

Ovladavanje znanja u cilju ličnog usavršavanja kao menadžera u organizaciji.

**Modul Ličnost, Modul Personality**

**Inteligencija, Intelligence**

**Opis kursa**

U ovom kursu upoznaćete se sa pojmom inteligencije, vrstama inteligencije, kako ljudskom tako i poslovnom, pojmom koji se sve više koristi u modernoj teoriji organizacije.

**Cilj kursa**

Savladajte osnovna znanja koja su vam neophodna da razumete značaj ljudske i poslovne inteligencije u savremenom društvu.

**Modul Ličnost, Modul Personality****Kreativnost i inovativnost, Creativity and Innovation****Opis kursa**

U godini koju je Evropski parlament proglasio Godinom kreativnosti i inovativnosti, Business Academy uvodi u program kurs Kreativnost i inovativnost. Današnje vreme je vreme brzih i čestih promena i ako organizacija, ali i svi zaposleni u njoj nisu toga svesni, ne samo da se organizacija neće dalje razvijati, nego je „osuđena“ na gubitak i svoje trenutne tržišne pozicije. Otpori inovativnosti su mnogobrojni, od onih ličnih, preko socioloških, kulturnih do ekonomskih. Na kursu ćete se upoznati sa novim načinima prevazilaženja ovih problema, kao i načinima i tehnikama da stimulišete vaše kreativne potencijale i potencijale vašeg tima. Kurs će vas podstaći na kreativno razmišljanje i timski rad, I naučiti da identifikujete prilike za unapređenje i pretvaranje postojećih problema u mogućnosti za dalji razvoj.

**Cilj kursa**

Kreativno razmišljanje je osnova svakog biznisa. Osnovni cilj kursa je da vas upozna se sa praktičnim alatima i tehnikama koji mogu da podstaknu kreativno razmišljanje i inovacije. Cilj kursa je da naučite kako da rešavanjem problema i procenom trenutne situacije dođete do ideja za unapređenje.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Organizacija vremena, Time Management**

#### **Opis kursa**

Na kursu izučavate više ključnih oblasti vezanih za organizaciju vremena: prikupljanje i upravljanje informacijama, lično organizovanje, preuzimanje kontrole nad svojim životom, delegiranje, timski rad, strategije i tehnike upravljanja vremenom, zadaci i faze upravljanja projektima. Upoznajte se sa softverskim alatima za uspešno upravljanje vremenom.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete osnovna znanja o ličnoj organizaciji i procesu izvršavanja obaveza u savremenom poslovnom okruženju, da saznate kako uspešan menadžer koristi i upravlja svojim i tuđim vremenom u cilju povećanja poslovne efektivnosti, efikasnosti i konkurentne sposobnosti organizacije. Cilj kursa je da budete u mogućnosti da procenite kako sami koristite vreme, prepoznate gde ono „curi“ i da naučite kako da uspešno određujete prioritete, obavljate poslove. Takođe, cilj je da naučite i kako da odbacujete nebitne poslove kako bi postali uspešniji u svom privatnom i profesionalnom životu i kako bi živeli sa što manje stresa - brže i lakše.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Veštine jasne i uverljive prezentacije, Skills of Clear and Convincing Presentation**

#### **Opis kursa**

Na kursu će polaznici naučiti metode i tehnike kako da održe uspešnu prezentaciju. Naučiće da kontrolišu svoju nervozu i da pošalju poruku koja je jasna i uverljiva. Učiće kako da motivišu, ubede i zadrže pažnju grupe. Na kursu će biti reči i o korišćenju govora tela i slanju neverbalnih poruka za postizanje efektivne prezentacije. Polaznici će saznati koje su najčešće greške koje 97% predavača pravi i kako da budu među preostalih 3%.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da vas nauči veštinama prezentacije i tehnikama pričanja koje će vam pomoći da izgradite samopouzdanje i dobijete punu pažnju slušalaca. Na kursu ćete otkriti kako da podstaknete publiku da učestvuje.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Efektivna poslovna komunikacija, Effective Business Communication**

#### **Opis kursa**

Na kursu obrađujete pojam odnosa s javnošću, različite vidove komunikacije i njihov uticaj na odnose među ljudima, s posebnim akcentom na poslovne odnose. Oblasti koje kurs pokriva su: poslovna komunikacija, metode komunikacije, pisana komunikacija, nastupanje u medijima, elektronska komunikacija, komunikacija u grupama, verbalna i neverbalna komunikacija, grupe i timovi u organizaciji, neformalne i formalne grupe, odnosi unutar grupa (timova) i faze razvoja grupa (timova), intervju, tabelerno i grafičko prikazivanje podataka, primena grafikona i dijagrama u praksi i studija slučaja.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da se obučite za uspješno vođenje komunikacije, naročito u poslovnom ambijentu, da steknete uvid u sve vidove pisane komunikacije, rad u timu i primenu različitih vizuelnih sredstava u toku prezentacije. Jedan od ciljeva je i osveščivanje važnosti neverbalne komunikacije.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Efektivno pregovaranje, Effective Negotiation**

#### **Opis kursa**

Pregovori su neizbežni i ljudi pregovaraju u različitim situacijama, pa i kada toga nisu svesni. Svi žele da učestvuju u donošenju uticajnih odluka, a sve manje ljudi je spremno da prihvati odluke koje im neko drugi nameće. Na kursu saznajete kako da vodite pregovore i okončate ih sa željenim rezultatima.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da Vam pruži potrebne alate i veštine koji će Vam omogućiti da dobijete ono što Vam pripada, a da pri tome ostanete pristojni i umereni. Cilj je da stečeno znanje možete da koristite u svakoj situaciji (poslovnoj ili privatnoj) i ostajete fer prema drugoj strani.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Efektivno donošenje odluka, Effective Decision Making**

#### **Opis kursa**

Na kursu učite proces odlučivanja, vrste odluka, faktore koji utiču na odlučivanje, tipove donosilaca odluka na bazi stava prema riziku. Upoznajete se sa pristupima procesu individualnog i grupnog odlučivanja, donošenjem racionalnih odluka i situacionim procesom donošenja odluka.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da naučite da pravovremeno donosite dobro promišljene odluke, koje mogu da Vas odvedu pravo ka zasluženom cilju, jer donošenje dobrih odluka je najvažnija veština za uspešnu karijeru.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Efektivne tehnike pisanja, Effective Writing Techniques**

#### **Opis kursa**

Na kursu učite tehnike pisanja, načine obraćanja i vrste formi koje se koriste u pisanoj poslovnoj komunikaciji. Učite šta da izbegavate pri pismenom obraćanju, a šta daje poseban pečat Vašem pismu ili izveštaju, kako da budete koncizni i jasni i postignete najveći uticaj na onoga kome je Vaša pisana reč namenjena kako bi u potpunosti ostvarili svoje ciljeve.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete veštine pisane poslovne komunikacije, da se na pravi način obraćate svojim postojećim i potencijalnim poslovnim saradnicima za postizanje maksimalnih rezultata.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency Planiranje i organizacija poslovnih događaja i akcija, Event Management**

### **Opis kursa**

Ovo predavanje će polaznike provesti kroz ceo proces planiranja i organizaciju događaja (event management). Na kursu će se obrađivati proces planiranja i menadžmenta događaja i vrste događaja. Obrađuje se i pojam sponzorstva i finansijske kontrole organizacije događaja

### **Cilj kursa**

Upravljanje događajima poprilično se razlikuje od poslovnog menadžmenta. Većini poslovnih menadžera dopušteno je da greše i uče na sopstvenim greškama, ali event menadžeri imaju samo jednu priliku za organizaciju savršenog event-a. Cilj kursa je da polaznike upozna sa procesom organizovanja poslovnih događaja i da savladaju veštine koje su potrebne kako bi postali uspešni event menadžeri.

## **Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency**

### **Upravljanje informacijama, Information Management**

#### **Opis kursa**

Na kursu se obrađuje pojam informacije i njen značaj u savremenom svetu, kao i tokovi informacija u savremenom svetu. Obraduje se upravljanje informacijama i daje odgovor na pitanja zašto je potrebno upravljati informacijama, na koji način i ko upravlja informacijama. Biće reči o problemima koji se javljaju u upravljanju informacijama i kako ih rešiti, kao i o sigurnosti informacija.

#### **Cilj kursa**

Informacija je moć. Koliko znamo toliko vredimo. Od toga kakve informacije posedujemo, kako su one skladištene, da li iz njih možemo izvući prave podatke i samim tim doneti kvalitetne zaključke – zavisi da li ćemo dobiti ili izgubiti tržišnu utakmicu. Na kursu se dobijaju odgovori na pitanja: Šta je ustvari korisna informacija i na koji način da upravljam njenim tokom? Kako da obezbedite sigurnost informacija? Kako da upravljam informacijama unutar firme?

**Modul Efektivnost i efikasnost, Modul Effectiveness and Efficiency****Uspešno vođenje sastanaka, Meeting Management****Opis kursa**

Poslovni sastanci predstavljaju neobično važan deo ukupnog poslovnog života. Loše upravljanje poslovnim sastancima može imati pogubne efekte na ukupnu poslovnu uspešnost organizacije i negativno uticati na upravljanje vremenom i stepen organizovanosti u organizaciji, na međuljudske odnose i na kraju do donošenja poslovnih odluka. Efektni sastanci doprinose većoj efikasnosti i efektivnosti organizacije, istovremeno skraćujući vreme utrošeno na sastanke. Koliko puta vam se dogodilo da satima sedite u neudobnoj stolici na takozvanom „sastanku“, a da pri tom nemate predstavu o čemu se tu zapravo radi? Na kursu se obraduju cilj, tipovi sastanka i tehnike vođenja sastanka. Polaznici će učiti pripremu sastanka, planiranje i organizovanje sastanaka, kao i vođenje sastanaka, ulogu i zadatke vođe sastanka. Takođe i zaključivanje sastanaka i šta se radi posle sastanka. Na kursu će polaznici naučiti veštinu uspešnog vođenja i upravljanja poslovnim sastancima.

**Cilj kursa**

Osnovni cilj kursa je da nauči polaznike da učine sastanke kraćim, produktivnijim i sadržajnijim. Polaznici će dobiti smernice za dobru pripremu i strukturiranje sastanka, kao i aktivno učestvovanje u radu svih prisutnih. Posle kursa polaznici će imati potpuni pregled obaveznih elemenata svakog sastanka.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Osnove IT (ECDL 1), Concepts of IT (ECDL 1)****Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa osnovnim pojmovima vezanim za računare: hardver, softver i informacione mreže. Stičete znanje i o upotrebi informacionih tehnologija u svakodnevnom životu, o zaštiti i sigurnosti, autorskim pravima i zakonu.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da znate sastav računara u smislu hardvera i softvera, neke od koncepata IT-a poput skladištenja podataka i memorije. Da poznajete primenu informacionih mreža u računarstvu i da budete svesni primenljivosti softverskih aplikacija u skladu sa zakonskim odredbama kojima je to regulisano.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Korišćenje računara i upravljanje fajlovima (ECDL 2), Using Computers and File Management (ECDL 2)****Opis kursa**

Na kursu učite da koristite računar i manipulišete fajlovima. Stičete znanje o osnovnim funkcijama i radu operativnog sistema, podešavanju desktop okruženja, virusima i korišćenju antivirusnog softvera.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da savladate upotrebu računara i rad sa fajlovima, upotrebu opštih funkcija računara i njegovog operativnog sistema, kao i da možete samostalno da se oslanjate na ugrađenu pomoć i zaštitite svoj računar.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Tekst procesor (ECDL 3), Text Processor (ECDL 3)****Opis kursa**

Na kursu učite da radite sa tekstom: otvarate, zatvarate i formatirate dokumenta ili aplikacije, unosite i menjate tekst, ubacujete i formatirate slike, tabele i dijagrame, pravite cirkularno pismo, pripremate za štampanje i štampate tekst.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da samostalno možete da obavljate svakodnevne zahteve za kreiranjem, različitim formatiranjem dokumenata spremnih za distribuciju uz korišćenje naprednih opcija obrade teksta.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Tabelarno izračunavanje (EDCL 4), Spreadsheets (EDCL 4)****Opis kursa**

Na kursu učite kako se kreiraju, formatiraju, modifikuju i koriste spreadsheet-ovi spremni za distribuciju odnosno razvijanje, formatiranje i korišćenje radnih listova. Stičete znanje potrebno za generisanje i primenu standardnih funkcija, matematičkih i logičkih formula. Pored toga, savladavate napredne operacije za kreiranje i formatiranje grafikona.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da razumete koncept programa za rad sa tabelama i da možete da demonstrirate kvalitetnu sposobnost korišćenja istih aplikacija u svrhe poslovnih izračunavanja i izveštavanja.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Baze podataka (ECDL 5), Database (ECDL 5)****Opis kursa**

Na kursu učite kako se koriste aplikacije, tabele, forme, prikazuju podaci iz baze, izrađuju izveštaji i pripremaju izlazne informacije (štampa).

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da razumete bolje sam koncept baze podataka, organizujete i uređujete podatke i da znate da kreirate izveštaje vezane za baze podataka.

**Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills****Poslovne prezentacije (EDCL 6), Business Presentations (EDCL 6)****Opis kursa**

Na kursu obrađujete postupke kreiranja prezentacija i slajdova, ubacivanja šablona, formatiranja teksta, unosa slika, upotrebe grafičkih elemenata, kao i pripreme za štampu, štampe i distribucije prezentacije i njenih elemenata.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da savladate rad sa alatkama za izradu efektivnih poslovnih prezentacija na računaru, tj. da znate da napravite, formatirate, izmenite i pripremite prezentaciju koristeći različite slajdove za prikaz i štampani oblik. Da umnožavate i premeštate tekst, slike i grafikone unutar prezentacije i između više prezentacija, kao i da koristite razne efekte prelaza.

## **Modul IT korisničke veštine, Modul IT User Skills Informacije i komunikacija (ECDL 7), Poslovna inteligencija, Information and Communication (ECDL 7), Business Intelligence**

### **Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa Intranet i Internet pojmovima i protokolima, zaštitom na Internetu, korišćenjem *browser*-a i Internet pretrage, kao i upotrebom elektronske pošte i pripadajućih softvera. Učite osnovne tehnike pretraživanja Interneta, uz osvrt na najveće svetske pretraživače i specijalizovane pretraživače. Saznajete kako da uz maksimalnu uštedu vremena pronađete kvalitetne i validne poslovne informacije radi donošenja odluka. Učite arhiviranje i upravljanje podacima koje ste pronašli na Internetu.

### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da bolje razumete koncepte i termine vezane za korišćenje Interneta u poslovne svrhe i da možete da demonstrirate sposobnost korišćenja web pretrage i elektronske pošte, kao i da vreme provedeno na Internetu možete maksimalno efikasno da iskoristite za pronalaženje željenih poslovnih informacija.

**Modul Engleski jezik, Modul English****Engleski srednji nivo, English Intermediate Level****Opis kursa**

Na kursu ovladavate širokim spektrom funkcija engleskog jezika, u pismenoj i usmenoj formi. Vežbate kako da učestvujete u konverzaciji sa govornikom kome je engleski jezik maternji.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da steknete znanje potrebno da izrazite svoje mišljenje vezano za apstraktne teme na engleskom jeziku, da razumete različite instrukcije, vodite razgovor na teme iz već poznatih Vam oblasti i da možete o svemu tome samostalno praviti beleške.

## **Modul Engleski jezik, Modul English**

### **Engleski viši nivo, English Upper Intermediate Level**

#### **Opis kursa**

Na kursu sistematizovano prelazite veći deo gramatike engleskog jezika i ovladavate terminima vezanim za poslovanje u savremenom svetu. Osposobljavate se za korišćenje jezika u deskriptivne i narativne svrhe, i to kako u usmenoj tako i u pisanoj formi.

#### **Cilj kursa**

Cilj kursa je da naučite da izražavate mišljenja vezana za različite teme, vodite pisanu poslovnu korespodenciju. Da možete da razgovorate i učestvujete na poslovnim sastancima uz korišćenje terminologije vezane za savremeno poslovanje i da možete praviti beleške u situacijama kada neko govori.

**Modul Engleski jezik, Modul English****Poslovni engleski jezik, Business English****Opis kursa**

Na kursu učite različite oblasti počev od toga kako uopšte započeti rad u nekoj kompaniji i kako napisati CV i propratno pismo, preko toga kako se ponašati na samom razgovoru za posao, zatim, poslovne sastanke, poslovne ručkove, pregovore, vođenje prezentacija i još mnogo toga. Akcenat je na konverzaciji i unapređenju govornih sposobnosti.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da usvojite termine vezane za poslovanje u savremenom svetu. da se obučite za pismenu poslovnu korespodenciju i aktivno učestvovanje na poslovnim sastancima i konferencijama na kojima se zahteva dobro poznavanje engleskog jezika.

**Modul Engleski jezik, Modul English****Veštine poslovnog pisanja na engleskom, Skills of Business Writing in English****Opis kursa**

Na kursu se upoznajete sa delovima poslovnog pisma, osnovnim odlikama i funkcijama poslovnog pisma, jezikom i stilovima poslovnog pisma. Takođe, obrađujete i komercijalnu dokumentaciju, oblike i posebne vrste poslovnog pisma, proces i efekte komuniciranja.

**Cilj kursa**

Cilj kursa je da se osposobite za pismenu poslovnu komunikaciju i korespondenciju na engleskom jeziku.