



### Izvedbeni plan nastave (syllabus<sup>1</sup>)

<b>Sastavnica</b>	<b>Odjel za turizam i komunikacijske znanosti</b>				<b>akad. god.</b>	2022./2023.
<b>Naziv kolegija</b>	<b>Komunikacijske vještine u turizmu</b>				<b>ECTS</b>	<b>3</b>
<b>Naziv studija</b>	<b>Preddiplomski studij Kulture i turizma</b>					
<b>Razina studija</b>	<input checked="" type="checkbox"/> preddiplomski	<input type="checkbox"/> diplomski	<input type="checkbox"/> integrirani	<input type="checkbox"/> poslijediplomski		
<b>Godina studija</b>	<input type="checkbox"/> 1.	<input checked="" type="checkbox"/> 2.	<input checked="" type="checkbox"/> 3.	<input type="checkbox"/> 4.	<input type="checkbox"/> 5.	
<b>Semestar</b>	<input type="checkbox"/> zimski <input checked="" type="checkbox"/> ljetni	<input type="checkbox"/> I.	<input type="checkbox"/> II.	<input type="checkbox"/> III.	<input checked="" type="checkbox"/> IV.	<input type="checkbox"/> V. <input checked="" type="checkbox"/> VI.
<b>Status kolegija</b>	<input type="checkbox"/> obvezni kolegij	<input checked="" type="checkbox"/> izborni kolegij	<input type="checkbox"/> izborni kolegij koji se nudi studentima drugih odjela		<b>Nastavničke kompetencije</b>	<input type="checkbox"/> DA <input checked="" type="checkbox"/> NE
<b>Opterećenje</b>	15	<b>P</b>	15	<b>S</b>	-	<b>V</b>
<b>Mjesto i vrijeme izvođenja nastave</b>	<a href="https://tikz.unizd.hr/raspored">https://tikz.unizd.hr/raspored</a>		<b>Jezik/jezici na kojima se izvodi kolegij</b>		<input checked="" type="checkbox"/> hrvatski	<input type="checkbox"/> talijanski
<b>Početak nastave</b>	28. veljače 2022.		<b>Završetak nastave</b>		10. lipnja 2022.	
<b>Preduvjeti za upis</b>						
<b>Nositelj kolegija</b>	Doc.dr.sc. Vesna Kalajžić					
<b>E-mail</b>	vesna@unizd.hr			<b>Konzultacije</b>	Sukladno terminima na mrežnim stranicama Odjela	
<b>Izvođač kolegija</b>	Doc.dr.sc. Vesna Kalajžić					
<b>E-mail</b>	vesna@unizd.hr			<b>Konzultacije</b>	Sukladno terminima na mrežnim stranicama Odjela	
<b>Suradnici na kolegiju</b>	asistent					
<b>E-mail</b>				<b>Konzultacije</b>	Sukladno terminima na mrežnim stranicama Odjela	
<b>Suradnici na kolegiju</b>						
<b>E-mail</b>				<b>Konzultacije</b>		
<b>Vrste izvođenja nastave</b>	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja	<input checked="" type="checkbox"/> seminari i radionice	<input type="checkbox"/> vježbe	<input checked="" type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu	<input type="checkbox"/> terenska nastava	
	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci	<input checked="" type="checkbox"/> multimedija i mreža	<input type="checkbox"/> laboratorij	<input type="checkbox"/> mentorski rad	<input type="checkbox"/> ostalo	
<b>Ishodi učenja kolegija</b>	Opisati i analizirati ulogu i značaj komuniciranja u turizmu Povezati vrstu komunikacijskih vještina s uslugama i djelatnostima u turizmu Opisati karakteristike interpersonalne komunikacije Opisati i prezentirati komunikacijske vještine slušanja, govorenja i razgovaranja Opisati i demonstrirati komunikacijske vještine interpretacije teksta i prezentacijske vještine Primijeniti vizualna i tehnička pomagala u prezentaciji					
<b>Ishodi učenja na razini programa</b>						
<b>Načini praćenja studenata</b>	<input type="checkbox"/> pohađanje nastave	<input type="checkbox"/> priprema za nastavu	<input type="checkbox"/> domaće zadaće	<input type="checkbox"/> kontinuirana evaluacija	<input type="checkbox"/> istraživanje	
	<input checked="" type="checkbox"/> praktični rad	<input type="checkbox"/> eksperimentalni rad	<input checked="" type="checkbox"/> izlaganje	<input type="checkbox"/> projekt	<input type="checkbox"/> seminar	
	<input type="checkbox"/> kolokvij(i)	<input checked="" type="checkbox"/> pismeni ispit	<input checked="" type="checkbox"/> usmeni ispit	<input type="checkbox"/> ostalo:		
<b>Uvjeti pristupanja ispitu</b>	Redoviti studenti – sudjelovanje na 70% nastave, pozitivno ocijenjen praktičan rad i izlaganje					

<sup>1</sup> Riječi i pojmovni sklopovi u ovom obrascu koji imaju rodno značenje odnose se na jednak način na muški i ženski rod.



	Izvanredni studenti – sudjelovanje na 30% nastave (uključujući i konzultativnu), pozitivno ocijenjen praktičan rad i izlaganje					
Ispitni rokovi	<input type="checkbox"/> zimski ispitni rok		<input checked="" type="checkbox"/> ljetni ispitni rok		<input checked="" type="checkbox"/> jesenski ispitni rok	
Termini ispitnih rokova	<a href="https://tikz.unizd.hr/ispitni-rokovi">https://tikz.unizd.hr/ispitni-rokovi</a>					
Opis kolegija	Komunikacijske vještine su značajne u svim područjima čovjekovog života i rada, a posebno su izražene u poslovima koji zahtijevaju konstantnu komunikacijsku interakciju kao što je turizam. Komunikacijske vještine smatramo i alatom za uspostavu uspješnih odnosa bilo da se radi o komunikaciji s konzumentima turističkih usluga ili komunikacijom u kolektivu. Stoga je i cilj kolegija usvojiti temeljne komunikacijske vještine (slušanje, govorenje, razgovaranje) te funkcionalne i socijalne komunikacijske vještine koje su posebno značajne u području turizma: interpretacija teksta, prezentacijske vještine (verbalne i neverbalne, korištenje vizualnih i tehničkih pomagala, uspostavljanje komunikacije s publikom). S obzirom na dinamičnost odnosa koje turizam obuhvaća posebna pažnja posvetit će se interpersonalnoj komunikacijskoj kompetenciji.					
Sadržaj kolegija (nastavne teme)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komuniciranje i turizam. Djelatnosti u turizmu</li><li>2. Temeljni pojmovi: informacija, poruka, komunikacija</li><li>3. Komunikacijske vještine (poimanje, vrste).</li><li>4. Znanja i vještine za rad u turizmu.</li><li>5. Temeljne karakteristike interpersonalne komunikacije</li><li>6. Principi interpersonalne komunikacije</li><li>7. Kako slušati, govoriti i postavljati pitanja</li><li>8. Kako slušati, govoriti i razgovarati</li><li>9. Kako slušati, govoriti i razgovarati</li><li>10. Vještine interpretacije teksta</li><li>11. Verbalne i neverbalne prezentacijske vještine</li><li>12. Verbalne i neverbalne prezentacijske vještine</li><li>13. Korištenje vizualnih i tehničkih pomagala u prezentaciji</li><li>14. Korištenje vizualnih i tehničkih pomagala u prezentaciji</li><li>15. Završna demonstracija usvojenih vještina. Rasprava.</li></ol>					
Obvezna literatura	READON, K.: <b>Interpersonalna komunikacija. Gdje se misli susreću</b> , Alinea, Zagreb, 1998. (13-19) GALIČIĆ, V.: LAŠKARIN, M.: <b>Principi i praksa turizma i hotelijerstva</b> (poglavlja: Znanje, vještine i kompetencije zaposlenih, Rad u turizmu i hotelijerstvu) GOTTESMAN, D., MAURO, B.: <b>Umijeće javnog nastupa</b> , Naklada Jesenski i Turk, Zagreb, 2006. (73-166) ŽIŽAK, A., VIZEK VIDOVIĆ, V., AJDUKOVIĆ, M. <b>Interpersonalna komunikacija u poslovnom kontekstu</b> , Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb, 2012. (25-34, 77-90, 95-146)					
Dodatna literatura	CARNEGIE, D.: <b>Kako steći komunikacijske vještine</b> , V.B.Z. d.o.o. Zagreb 2014. GARAČA, N., BLAŽEVIĆ, Z.: <b>Značaj komunikacijskih vještina u edukaciji kadrova u Turizmu</b> , Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu, Vol.1, No. 1 2010. VODOPIJA, Š.: <b>Umijeće slušanja: priručnik i savjetnik za uspješnu komunikaciju</b> , Naklada, Zadar, Žagar, Rijeka, 2007. LUCAS, S. E., <b>Umijeće javnog govora</b> , Mate, Zagrebačka škola ekonomij i managementa, Zagreb, 2015.					
Mrežni izvori	<a href="https://moodle.srce.hr/">https://moodle.srce.hr/</a>					
Provjera ishoda učenja (prema uputama AZVO)	Samo završni ispit					
	<input type="checkbox"/> završni pismeni ispit		<input type="checkbox"/> završni usmeni ispit		<input checked="" type="checkbox"/> pismeni i usmeni završni ispit	
	<input type="checkbox"/> samo kolokvij/zadaće	<input type="checkbox"/> kolokvij / zadaća i završni ispit	<input type="checkbox"/> seminarski rad	<input type="checkbox"/> seminarski rad i završni ispit	<input checked="" type="checkbox"/> praktični rad	<input checked="" type="checkbox"/> izlaganje
Način formiranja završne ocjene (%)	30% praktičan rad, 50% završni pismeni ispit, 10% završni usmeni ispit 10% izlaganje					
Ocjenjivanje kolokvija i završnog ispita (%)	0-59	% nedovoljan (1)				
	60-69	% dovoljan (2)				
	70-79	% dobar (3)				
	80-89	% vrlo dobar (4)				



	90-100	% izvrstan (5)
<b>Način praćenja kvalitete</b>	<input checked="" type="checkbox"/> studentska evaluacija nastave na razini Sveučilišta <input type="checkbox"/> studentska evaluacija nastave na razini sastavnice <input type="checkbox"/> interna evaluacija nastave <input checked="" type="checkbox"/> tematske sjednice stručnih vijeća sastavnica o kvaliteti nastave i rezultatima studentske ankete <input type="checkbox"/> ostalo	
<b>Napomena / Ostalo</b>	<p>Sukladno čl. 6. <i>Etičkog kodeksa</i> Odbora za etiku u znanosti i visokom obrazovanju, „od studenta se očekuje da pošteno i etično ispunjava svoje obveze, da mu je temeljni cilj akademska izvrsnost, da se ponaša civilizirano, s poštovanjem i bez predrasuda“.</p> <p>Prema čl. 14. <i>Etičkog kodeksa</i> Sveučilišta u Zadru, od studenata se očekuje „odgovorno i savjesno ispunjavanje obveza. [...] Dužnost je studenata/studentica čuvati ugled i dostojanstvo svih članova/članica sveučilišne zajednice i Sveučilišta u Zadru u cjelini, promovirati moralne i akademske vrijednosti i načela. [...]</p> <p>Etički je nedopušten svaki čin koji predstavlja povredu akademskog poštenja. To uključuje, ali se ne ograničava samo na:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- razne oblike prijevare kao što su uporaba ili posjedovanje knjiga, bilježaka, podataka, elektroničkih naprava ili drugih pomagala za vrijeme ispita, osim u slučajevima kada je to izriekom dopušteno;</li><li>- razne oblike krivotvorenja kao što su uporaba ili posjedovanje neautorizirana materijala tijekom ispita; lažno predstavljanje i nazočnost ispitima u ime drugih studenata; lažiranje dokumenata u vezi sa studijima; falsificiranje potpisa i ocjena; krivotvorenje rezultata ispita“.</li></ul> <p>Svi oblici neetičnog ponašanja rezultirat će negativnom ocjenom u kolegiju bez mogućnosti nadoknade ili popravka. U slučaju težih povreda primjenjuje se <u><i>Pravilnik o stepovnoj odgovornosti studenata/studentica Sveučilišta u Zadru.</i></u></p> <p>U elektronskoj komunikaciji bit će odgovarano samo na poruke koje dolaze s poznatih adresa s imenom i prezimenom, te koje su napisane hrvatskim standardom i primjerenim akademskim stilom.</p> <p>U kolegiju se koristi Merlin, sustav za e-učenje, pa su studentima/cama potrebni AAI računi.</p>	