

**1. Јована Јовановића, директора филијале, не познајете, а потребно је да са њим успоставите сарадњу због пројекта на ком радите. У пословном писму, обратићете му се са:**

- а) Поштовани господине Јовановићу
- б) Драги господине Јовановићу
- в) Драги господине Јоване Јовановићу
- г) Поштовани директоре Петровићу
- д) Поштовани господине Јоване Јовановићу
- ђ) Поштовани господине Јоване

**2. Како бисте поступили у следећој ситуацији?**

Почињете да радите у организацији која има одређену политику облачења за своје запослене, са којом сте и Ви упознати путем флајера који сте добили истог дана када Вам је саопштено да сте добили посао.

- а) Ви бисте поштовали правила од првог дана запослења, чак иако не преферирате наведени начин одевања.
- б) Не бисте поштовали правила, јер то не одговара Вашем стилу одевања.
- в) Не бисте поштовали правила у првим данима или недељама запослења, све док вас неко не опомене

**3. Спремате се за важне преговоре. Према подацима које сте анализирали о другој страни, можете закључити да су узнемирени због преговора и да очекују да ће уговор бити закључен према условима и захтевима које је поставила ваша страна. У овом тренутку, када разговарате са представницом друге компаније, желите да уз помоћ тумачења знакова невербалне комуникације, дођете до што више података о томе у каквом се заиста стању налази друга страна у преговорима. Говорећи о предмету уговора и неким уводним карактеристикама своје компаније, закључујете да је њен говор много пута бржи од уобичајеног. То вам говори да је она:**

- а) нервозна
- б) смирена
- в) опуштена
- г) доминантна страна у преговорима

#### 4. О чему се ради на слици?



а. Актери на конструктиван начин дискутују о проблемској ситуацији и разматрају могућа решења.

б. У питању није конфликт већ уобичајени начин комуникације примерен пословном окружењу.

в. У питању је конфликт у којем се са пословних чињеница прешло на личне размирице и међусобно оптуживање, које нису примерене конструктивној пословној комуникацији

#### 5. Став на слици одражава:



а. Понос и срећу због постигнутих резултата чланова тима

б. Саосећање

в. Успешну особу

г. Ароганцију и презир према другима, непримерене пословној комуникацији

#### 6. Како бисте описали ситуацију у пословном окружењу на слици?



а. У питању је пријатељска атмосфера и радно окружење пуно подршке.

б. Колеге демонстрирају капацитет да разматрају ставове и приступе различите од сопствених, па се мушкарац у првом плану осећа добродошло и прихваћено међу њима.

в. У овом радном окружењу присутно је оговарање и непријатељска радна атмосфера које воде осећају одбачености појединаца.

7. Обележите слике на којима је приказана комуникација непримерена пословном окружењу.



Слика 1



Слика 2



Слика 3



Слика 4



Слика 5



Слика 6

**8. На веома важном пословном састанку током ког се по први пут сусрећете са потенцијалним пословним партнерима Вам звони мобилни телефон. Шта радите?**

- а) Јављате се на телефон уз извињење присутнима и обављате разговор – данас су сви навикли на мобилне телефоне.
- б) Особи која Вас зове шаљете смс да Вам каже о чему се ради путем смс-а пошто нисте у могућности да разговарате.
- в) Искључујете телефон или га стављате на вибрацију и одложите са стране.

**9. Исправите наведени текст:**

Поштовани колега,

обавештавамо вас о учешћу делегације Народне Скупштине на међу парламентарној конференцији о комуникацији са грађанима која ће се одржати 30. јануара од 12 до 16 часова. Молим Вас да за потребе претставника Народне Скупштине отштампате претходно послата документа.

Такође, молим вас и да резервишете салу за шеснаест особа које ће се по завршетку конференције окупити на коктелу од 16 до 17 часова.

Било би добро да о агенди што пре обавестите заменицу председника Одбора за Европске Интеграције.

Хвала.

Срдачан поздрав,

Јована Јовановић

**Решења:**

1. а)

2. а)

3. а)

4. в)

5. г)

6. в)

7. слике 1, 2, 3, 5, 6

8. в)

9. Поштовани колега,

Обавештавамо Вас о учешћу делегације Народне скупштине на међупарламентарној конференцији о комуникацији са грађанима која ће се одржати 30.јануара од 12 до 16 часова. Молим Вас да за потребе представника Народне скупштине одштампате претходно послата документа.

Такође, молим Вас и да резервишете салу за шеснаест особа које ће се по завршетку конференције окупити на коктелу од 16 до 17 часова.

Било би добро да о агенди што пре обавестите заменицу председника Одбора за европске интеграције.

Хвала.

Срдачан поздрав,

Јована Јовановић