**Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci**

**Kolegij: Izazovi komunikacije u kriznim situacijama**

**Voditelj: izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić, dr. med.**

**Katedra: -**

**Studij: Diplomski sveučilišni studij Sanitarno inženjerstvo**

**Godina studija: 2. (druga)**

**Akademska godina: 2022/23**

**IZVEDBENI NASTAVNI PLAN**

**Podaci o kolegiju (kratak opis kolegija, opće upute, gdje se i u kojem obliku organizira nastava, potreban pribor, upute o pohađanju i pripremi za nastavu, obveze studenata i sl.):**

|  |
| --- |
| Kolegij **Izazovi komunikacije u kriznim situacijama** je obvezni kolegij na 2. (drugoj) godini Diplomskog sveučilišnog studija Sanitarno inženjerstvo i sastoji se od 10 sati predavanja, 10 sati vježbi i 5 sati seminara. Ukupno 25 sati (1,5 ECTS).  **Cilj** kolegija je upoznati studente s područjem upravljanja krizom, s posebnim naglaskom na ulogu komunikacije u tom procesu, njezinih značajki, modaliteta, svrhe, zamki i specifičnosti.  Ovaj je kolegij nadogradnja na kolegij Komunikacijske vještine koji su studenti slušali na prvoj godini preddiplomskog studija sanitarno inženjerstvo, a usmjeren je specifično na komunikaciju u kriznim situacijama.  Kolegij studentima razjašnjava pojam krizne komunikacije i vezanih pojmovima (kriza i njeni uzroci, izvanredna situacija, katastrofa, krizno upravljanje, strateško komuniciranje, krizni plan, krizni tim, razvojne faze krize), pruža primjere različitih vrsta kriznih situacija, iz različitih sektora i s različitim dionicima, upoznaje studente s kriznim komuniciranjem u okviru kriznog upravljanja i kriznog odlučivanja. Studenti će se upoznati s različitim elementima, kanalima i vrstama krizne komunikacije bitnima za rad u različitim djelatnostima, a posebice u zdravstvenoj djelatnosti.  Ovaj kolegij će dati studentima mogućnost lakšeg usvajanja komunikacijskih vještina u kontekstu krizne situacije, te osnova timskog i interprofesionalnog rada, komunikacije s različitim dionicima, s posebnim naglaskom na internu i interprofesionalnu komunikaciju u kriznim situacijama. Studenti će se pripremiti za profesionalni kontakt s dionicima u kontekstu kriznog komuniciranja unutar kriznog tima, s medijima i javnošću, te putem Interneta odnosno društvenih mreža. Ovaj kolegij će se samo rubno dotaknuti etike u komunikaciji, s posebnim osvrtom na etička pitanja upotrebe Interneta odnosno društvenih mreža za krizno komuniciranje.  Po završetku kolegija očekuje se da studenti znaju prepoznati i razlikovati različite vrste i dimenzije kriznih situacija, analizirati i argumentirati primjere kriznih situacija kao i kriznog komuniciranja. Studenti također trebaju definirati elemente i algoritme upravljanja kriznim situacijama te ih primijeniti na hipotetičkim kriznim situacijama koje će se provoditi na vježbama.  **Izvođenje nastave:**  Nastava se izvodi u obliku predavanja, seminara i vježbi. Tijekom nastave studenti će izlagati seminarsku prezentaciju i napisati esej na relevantnu temu. Po završetku nastave održat će se pismeni završni ispit. Izvršavanjem svih nastavnih aktivnosti te polaganjem završnog ispita student stječe 1,5 ECTS bodova. |

**Popis obvezne ispitne literature:**

|  |
| --- |
| 1. Jugo, D. (2017) Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga. (odabrana poglavlja) 2. Kešetović, Ž., Toth, I. (2012) Problemi kriznog menadžmenta. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. 3. (odabrana poglavlja) 4. Lujanac, D., Mihalinčić, M., Markotić, I., Kožul, I. (2018) Krizni menadžment zdravstva. J. appl. health sci. 2018; 4(1): 115-120. 5. Mihalinčić, M. (2018) Upravljanje krizama i komuniciranje. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrana poglavlja) 6. Nađ, Ivan (ur.) (2017) 10. međunarodna znanstveno-stručna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi) 7. Toth, I. (ur.) (2013) 6. međunarodna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi) 8. Toth, I. (ur.) (2011) 4. međunarodna konferencija „Dani kriznog upravljanja“ (zbornik radova). Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica. (odabrani radovi) 9. Žigo, Žanina (2020) Teorijska analiza uloge dijaloga i dionika u upravljanju kriznim situacijama u društvenim medijima. Medijske studije 2020; 11(21): 104-122. |

**Popis dopunske literature:**

|  |
| --- |
| 1. Bulajić, M. (2010) Krizno komuniciranje. Medix – Specijalizirani medicinski dvomjesečnik, svibanj/lipanj 2010; 16(87/88): 87-88. 2. Coombs, W.T., Holladay, S.J. (ur.) (2010) The Handbook of Crisis Communication. Oxford: Blackwell Publishing Ltd. (odabrana poglavlja) 3. Fearn-Banks, K. (2007) Crisis Communications: A Casebook Approach. New Jersey - London: LEA Publishers. 4. Simonić, A., Šendula Jengić, V., Bošković, G. (2006) Mobbing u suvremenom društvu. u: Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (ur.) (2006) Mobbing. Rijeka: Društvo psihologa PGŽ. 5. Plenković, M. (2015) Krizno komuniciranje. Media, culture and public relations 2015; 6(2): 113-118. 6. Cutlip, S.M., Center, A.H., Broom, G.M. Odnosi s javnošću. Zagreb: Mate, 2003. 7. Grmuša, T. (ur.) (2016) Život u digitalnom dobu: društveni aspekti. Zagreb: Visoka poslovna škola Zagreb s pravom javnosti. (odabrani radovi) 8. Coates, G.T. (2009) Notes on Communication: A few thoughts about the way we interact with the people we meet. besplatna e-knjiga na: [www.wanterfall.com](http://www.wanterfall.com) 9. Knapp, M.L., Hall, J.A. (2010) Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji. Jastrebarsko: Naklada Slap. 10. Reardon, K. (1988) Interpersonalna komunikacija – gdje se misli susreću. Zagreb: Alineja. |

**Nastavni plan:**

**Popis predavanja (s naslovima i pojašnjenjem):**

|  |
| --- |
| **P1.**  **Uvod u krizno komuniciranje**  **Ishod učenja:** Upoznati se s teorijskim i praktičnim kontekstom kriznog komuniciranja. Izdvojiti pojmove krizne komunikacije i vezanih pojmovima (kriza, izvanredna situacija, katastrofa, krizno upravljanje, strateško komuniciranje), identificirati teorije kriznog komuniciranja. Prepoznati specifičnosti kriznog upravljanja i krizne komunikacije u zdravstvu.  **P2.**  **Vrste i elementi krize**  **Ishod učenja:** Upoznati se s uzrocima (vanjskim i unutarnjim) i vrstama kriza (nenamjerno i namjerno izazvane krize), te s pojmovima kriznog plana i kriznog tima. Razumjeti značaj razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina te njihovu ulogu u moderiranju i ishodu komunikacije u kriznim situacijama. Razlikovati elemente životnog ciklusa te prepoznati razvojne faze kriznih situacija kroz izložene modele razvoja krize.  **P3.**  **Psihologija i kriza**  **Ishod učenja:** Upoznati se s psihološkim aspektima krizne situacije, posebice ulogom emocija (strah, gađenje, iznenađenje, ljutnja i sl.). Razumjeti pojam emocionalnih kompetencija i emocionalnog liderstva. Vrednovati primjenu različitih verbalnih i neverbalnih signala za postizanje optimalnog ishoda krizne komunikacije.  **P4.**  **Planiranje krizne komunikacije**  **Ishod učenja:** Upoznati se s pojmom kriznog planiranja i elementima pretkriznog razdoblja, uključujući detekciju organizacijskih rizika, analizu internog i eksternog okruženja organizacije, te analizu kriznog komunikacijskog sustava organizacije. Razumjeti važnost formiranja kriznog komunikacijskog tima i kriznog komunikacijskog plana. Prepoznati glavne teškoće u kriznom planiranju.  **P5.**  **Komunikacija u kriznim situacijama**  **Ishod učenja:**  Upoznati se s oblicima i sadržajem komunikacije tijekom krize. Prepoznati obilježja kriznog događaja odnosno krizne situacije te primijeniti adekvatne modalitete i način komuniciranja s obzirom na specifične okolnosti. Upoznati se sa značajkama i načinima informiranja vodeći računa o tome koje informacije pojedinci ili grupe trebaju dobiti, na koji način ih prenijeti, kojim vokabularom, itd. Razumjeti važnost upravljanja komunikacijskim procesima u kriznim situacijama te ulogu kriznog tima.  **P6.**  **Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama**  **Ishod učenja:** Upoznati se s osobitostima interne komunikacije u kriznim situacijama kao planiranog korištenja komunikacijskih alata i sadržaja radi sustavnog utjecaja na znanje, stavove i ponašanje zaposlenika određene organizacije. Razumjeti važnost formiranja kriznog tima te značaja ključnih aspekata interne komunikacije i komunikacijskog plana organizacije, posebice u kontekstu zdravstva. Upoznati se s načelima interprofesionalne komunikacije u kriznim situacijama u kontekstu boljeg razumijevanja profesionalnih uloga i kompetencija, kao temelja kvalitetnog timskog rada u kriznoj situaciji. Razumjeti različite oblike timskog rada u kriznim situacijama i primjenu teorije komunikacijskih vještina.  **P7.**  **Uloge dionika u kriznom komuniciranju**  **Ishod učenja:** Razumjeti razliku između dionika i javnosti. Upoznati se sa različitim dionicima u kriznom komuniciranju i njihovim ulogama. Prepoznati glavne skupine dionika (latentne, buduće i konačne (engl. latent, expectant i definitive)) te njihove podskupine.  **P8.**  **Komunikacija s medijima i javnošću**  **Ishod učenja:** Upoznati se s osnovama odnosa s medijima u kriznim situacijama (vrsta medija - tradicionalni, društveni ili prepričavanje; izvor informacija - organizacija ili treća strana, podrijetlo krize - unutarnje ili vanjsko). Prepoznati najčešće kanale komunikacije u kriznim situacijama. Primijeniti različite raspoložive modele komunikativnog djelovanja i modalitete odnosa s medijima u kriznim situacijama. Razumjeti potrebne resurse, vještine i strategije za adekvatnu komunikaciju s medijima.  **P9.**  **Društvene mreže i krizna komunikacija**  **Ishod učenja:** Upoznati se s elementima krizne komunikacije na društvenim mrežama i različitim tipovima društvenih mreža, te najčešćim pogreškama i taktikama smanjenja rizika. Razumjeti temeljna etička pitanja kriznog komuniciranja, a posebice etička pitanja upotrebe društvenih mreža u kontekstu krizne komunikacije (privatnost, nepovjerenje ili nedostatak upotrebe tehnologije, društvene posljedice, pristupačnost sustavu, kvaliteta informacija, sigurnost, robusnost i sl.).  **P10.**  **Analize komunikacije u kriznim situacijama Ishod učenja:** Analizirati komunikaciju na primjerima realnih kriznih situacija, sukladno zadanim smjernicama. |

**Popis seminara s pojašnjenjem:**

|  |
| --- |
| **Na seminarima će se analizirati krizna komunikacija na teme:**   1. **Ekonomska i energetska kriza** 2. **Primjeri lošeg kriznog komuniciranja** 3. **Primjeri dobrog kriznog komuniciranja** 4. **Glasnogovornik u kriznim situacijama** 5. **Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju**   Studenti će se podijeliti u pet skupina. Svaka skupina će obraditi, odnosno analizirati jednu zadanu stvarnu kriznu situaciju. Dio materijala za svaku od tema studenti će dobiti od nastavnika, a ostatak će pronaći sami na internetu ili iz drugih izvora informacija. Studenti će prezentirati pripremljenu temu 20 minuta nakon čega slijedi zajednička diskusija. |

**Popis vježbi s pojašnjenjem:**

|  |
| --- |
| **V1.**  **Krizni komunikacijski tim**  Vježbe kreiranja kriznog komunikacijskog tima u glumljenoj situaciji, te igranja uloga članova kriznog tima.  **V2.**  **Krizni komunikacijski plan**  Vježbe primjene znanja stečenih na predavanjima putem kreiranja kriznog komunikacijskog plana na temelju zamišljene situacije.    **V3.**  **Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama**  Vježbe primjene znanja stečenih na predavanjima kroz glumljene situacije krizne komunikacije s odabranim ciljnim skupinama.  **V4.**  **Interna komunikacija u krizi**  Vježbe razvijanja specifičnih komunikacijskih vještina, s posebnim osvrtom na njihovu ulogu u moderiranju i ishodu interne komunikacije u kriznim situacijama.  **V5.**  **Komunikacija s medijima**  Vježbe primjene dobrog i lošeg pristupa u kriznoj komunikaciji s medijima na zamišljenom slučaju.  **V6.**  **Komunikacija putem Interneta**  Vježbe igranja uloga pošiljatelja i primatelja poruke putem Interneta, te primjerene reakcije tokom krizne komunikacije putem Interneta.  **V7.**  **Analiza nakon krize**  Vježba analize i ocjenjivanja posljedica krize te poduzetih aktivnosti na primjeru Covid-19 pandemije u Hrvatskoj, ili drugih aktualnih kriznih situacija.  **V8.**  **Reaktivne strategije komuniciranja**  Vježbe primjene reaktivnih strategija komuniciranja u kriznoj situaciji. Prisutni odabiru jedan od raspoloživih pristupa u zamišljenoj situaciji - napadački odgovor, obrambeni odgovor, zavaravajući odgovor, javno sažaljenje, korektivno ponašanje, promišljena neaktivnost.  **V9.**  **Komunikacija s javnošću**  Komunikacijske vježbe u kojima se koristi fiktivni primjer krizne situacije, razvija se i primjenjuje strategija komunikacije s javnošću, te se testiraju dva scenarija - dobar i loš primjer krizne komunikacije s javnošću.  **V10.**  **Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama**  Vježbanje različitih pristupa komunikaciji u kriznim situacijama i njihovih specifičnosti - pisane i usmene komunikacije. Vježbanje pismenog obraćanja u različitim kontekstima, te primjene adekvatnog vokabulara u zamišljenoj situaciji. Vježbanje primjene adekvatnog vokabulara i neverbalnih signala u usmenoj kriznoj komunikaciji - postavljanja pitanja, aktivnog slušanja, istovremene analize i procjene sugovornika te uvježbavanje vještine uporabe odgovarajućih neverbalnih signala i vokabulara u pokušaju utjecaja na ponašanje sugovornika.  **Napomena:**  Pojedine vježbe su tematski povezane s predavanjima. Cilj svih vježbi jest usvajanje te praktična primjena usvojenog znanja izloženog u predavanjima. Cilj je također da studenti znaju navesti i objasniti predstavljene koncepte kao i njihovo značenje u okviru komunikacije u kriznim situacijama. |

**Obveze studenata:**

|  |
| --- |
| Studenti su obvezni redovito pohađati nastavu. |

**Ispit (način polaganja ispita, opis pisanog/usmenog/praktičnog dijela ispita, način bodovanja, kriterij ocjenjivanja):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***ECTS bodovni sustav ocjenjivanja:***  Ocjenjivanje studenata provodi se prema važećem **Pravilniku o studijima Sveučilišta u Rijeci**.  Studenti od 100% ocjenskih bodova tijekom nastave mogu ostvariti najviše **50% ocjenskih bodova**, dok se preostalih **50% ocjenskih bodova** ostvaruje na završnom ispitu koji obuhvaća pismeni i usmeni ispit.  Ocjenjivanje studenata vrši se primjenom ECTS (A-F) i brojčanog sustava (5-1). Ocjenjivanje u ECTS sustavu izvodi se **apsolutnom raspodjelom**, te prema **stručnim kriterijima ocjenjivanja**.  **Od maksimalnih 50% ocjenskih bodova koje je moguće ostvariti tijekom nastave, student mora ostvariti minimalno 50% ocjenskih bodova da bi pristupio završnom ispitu, pod uvjetom da je pozitivno ocijenjen po svim elementima ocjenjivanja kroz nastavu.**  Student koji je ostvario između 30 i 49,9% ocjenskih bodova imat će priliku za jedan popravni međuispit te ako na tom međuispitu zadovolji, može pristupiti završnom ispitu s početnih 30% ocjenskih bodova prikupljenih tijekom nastave.  Student koji je ostvario manje od 29,9% ocjenskih bodova (F ocjenska kategorija) nema pravo izlaska na završni ispit te mora ponovno upisati predmet u sljedećoj akademskoj godini.  **Ocjenske bodove student stječe na sljedeći način:**  **1. Tijekom nastave vrednuje se (maksimalno 50% ocjenskih bodova):**  a) pohađanje nastave (do 5 ocjenskih bodova)  b) seminarski rad (do 35 ocjenskih bodova)  c) aktivnost na vježbama (do 10 ocjenskih bodova)  **a) Pohađanje nastave**  Nazočnost na predavanjima i seminarima je obvezna, a student može izostati s **30% nastave isključivo** **zbog zdravstvenih razloga** što opravdava liječničkom ispričnicom.  Ukoliko student opravdano ili neopravdano izostane s **više od 30% nastave** ne može nastaviti praćenje kolegija te gubi mogućnost izlaska na završni ispit. Time je prikupio 0% ocjenskih bodova i ocijenjen je ocjenom F. Pohađanje nastave (predavanja i seminari) boduje se na sljedeći način:   |  |  | | --- | --- | | **Ocjena (% neopravdani izostanci)** | **% ocjenski bodovi** | | 5 (0%) | **5** | | 4 (do 10%) | **4** | | 3 (do 20%) | **3** | | 2 (do 30%) | **2** | | 1 (više od 30%) | **0** |   **b) Seminarski rad**  Student treba napisati seminarski rad i iz njega pripremiti i održati prezentaciju na osnovu čega može ostvariti maksimalno 35% ocjenskih bodova. Pojedinačno se ocjenjuje sadržaj i stil napisanog seminarskog rada te prezentacija istog.  **c) Vježbe**  Student je obvezan pohađati vježbe redovito prema izrađenom rasporedu i biti aktivno uključen u njihovo izvođenje. Elementi koji se ocjenjuju su rad u timu, inicijativa i interes, pravodobnost i redovitost dolaženja na vježbe te teorijska priprema i učenje i primjena naučenog.  **2. Na završnom ispitu vrednuje se pismeni ispit kojim se može ostvariti maksimalno 50% ocjenskih bodova.**  Pismeni ispit se sastoji od pitanja s višestrukim izborom, nadopunjavanjem i esejskih pitanja. Prag prolaznosti je 50%, a ocjenski bodovi se dodjeljuju u odnosu na postotak točnih odgovora od 25 za 50% do 50 bodova za 100% uspješno riješen ispit.  **Konačna ocjena** je postotak usvojenog znanja, vještina i kompetencija kroz nastavu i završni ispit odnosno donosi se na temelju zbroja svih ocjenskih bodova ECTS sustava prema kriteriju:  **A = 90 - 100% ocjenskih bodova**  **B = 75 - 89,9%**  **C = 60 - 74,9%**  **D = 50 - 59,9%**  **F = 0 - 49,9%**  Ocjene u ECTS sustavu prevode se u brojčani sustav na sljedeći način:  **A = izvrstan (5)**  **B = vrlo dobar (4)**  **C = dobar (3)**  **D = dovoljan (2)**  **F = nedovoljan (1)** |

**Mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku:**

|  |
| --- |
| Postoji mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku. |

**Ostale napomene (vezane uz kolegij) važne za studente:**

|  |
| --- |
| Remećenje nastave mobitelom i ulascima-izlascima nije dopušteno. Tolerira se kašnjenje od 5 minuta. |

**SATNICA IZVOĐENJA NASTAVE (za akademsku 2022./2023. godinu)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Predavanja (vrijeme i mjesto) | Seminari  (vrijeme i mjesto) | Vježbe  (vrijeme i mjesto) | Nastavnik |
| 09.02.2023. | P1-P5  12:00-17:00  (P1) |  |  | Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić |
| 10.02.2023. | P6-P10  12:00-17:00  (P1) |  |  | Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić |
| 20.02.2023. |  |  | V1- V5  12:00-17:00  Grupa A – P4  Grupa B – P5 | Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić  Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |
| 21.02.2023. |  |  | V6-V10  12:00-17:00  Grupa A – P4  Grupa B – P5 | Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić  dr. sc. Nikola Babić |
| 22.02.2023. |  |  | S1-S5  12:00-17:00  Grupa A – P4  Grupa B – P5 | Izv. prof. dr. sc. Vesna Šendula Jengić  Doc. dr. sc. Aleksandra Stevanović |

**Popis predavanja, seminara i vježbi:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PREDAVANJA (tema predavanja)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| P1 | Uvod u krizno komuniciranje | 1 | P2 |
| P2 | Vrste i elementi krize | 1 | P2 |
| P3 | Psihologija i kriza | 1 | P2 |
| P4 | Planiranje krizne komunikacije | 1 | P2 |
| P5 | Komunikacija u kriznim situacijama | 1 | P2 |
| P6 | Interna i interprofesionalna komunikacija u kriznim situacijama | 1 | P1 |
| P7 | Uloge dionika u kriznom komuniciranju | 1 | P1 |
| P8 | Komunikacija s medijima i javnošću | 1 | P1 |
| P9 | Društvene mreže i krizna komunikacija | 1 | P1 |
| P10 | Analize komunikacije u kriznim situacijama | 1 | P1 |
|  | **Ukupan broj sati predavanja** | **10** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **SEMINARI (tema seminara)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| S1 | Ekonomska i energetska kriza | 1 | P4 / P5 |
| S2 | Primjeri lošeg kriznog komuniciranja | 1 | P4 / P5 |
| S3 | Primjeri dobrog kriznog komuniciranja | 1 | P4 / P5 |
| S4 | Glasnogovornik u kriznim situacijama | 1 | P4 / P5 |
| S5 | Reaktivne strategije u kriznom komuniciranju | 1 | P4 / P5 |
|  | **Ukupan broj sati seminara** | **5** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **VJEŽBE (tema vježbe)** | **Broj sati nastave** | **Mjesto održavanja** |
| V1 | Krizni komunikacijski tim | 1 | P4 / P5 |
| V2 | Krizni komunikacijski plan | 1 | P4 / P5 |
| V3 | Komunikacija sa specifičnim ciljnim skupinama | 1 | P4 / P5 |
| V4 | Interna komunikacija u krizi | 1 | P4 / P5 |
| V5 | Komunikacija s medijima | 1 | P4 / P5 |
| V6 | Komunikacija putem Interneta | 1 | P4 / P5 |
| V7 | Analiza nakon krize | 1 | P4 / P5 |
| V8 | Reaktivne strategije komuniciranja | 1 | P4 / P5 |
| V9 | Komunikacija s javnošću | 1 | P4 / P5 |
| V10 | Usmena vs. pisana komunikacija u kriznim situacijama | 1 | P4 / P5 |
|  | **Ukupan broj sati vježbi** | **10** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ISPITNI TERMINI (završni ispit)** |
| 1. | 16.06.2023. |
| 2. | 26.06.2023. |
| 3. | 07.07.2023. |
| 4. | 08.09.2023. |