



**PRIVREDNA KOMORA KANTONA SARAJEVO  
CENTAR ZA EDUKACIJU I INFORMATIČKE POSLOVE**



# **PROGRAM EDUKACIJE 2011.**



# PRIVREDNA KOMORA KANTONA SARAJEVO

71000 Sarajevo, La Benevolencija 8

[www.pksa.com.ba](http://www.pksa.com.ba)

## A D R E S A R

### **Predsjednik**

Kemal Grebo, dipl. ecc.

Tel : +387 33 250-190

E-mail: [kemalg@pksa.com.ba](mailto:kemalg@pksa.com.ba)

### **Sekretar**

Munevera Pahor, dipl. ecc.

Tel: +387 33 250-196

E-mail: [muneverap@pksa.com.ba](mailto:muneverap@pksa.com.ba)

### **Centar za edukaciju kadrova i informatičke poslove**

Direktor Rusmira Mandić, dipl. ing. el.

Tel: +387 33 250-106

E-mail: [rusmiram@pksa.com.ba](mailto:rusmiram@pksa.com.ba)

### **Centar za razvoj poduzetništva**

Direktor Mubera Kadrić, dipl. pravnik

Tel: +387 33 250-110

E-mail: [muberak@pksa.com.ba](mailto:muberak@pksa.com.ba)

### **Centar za evropske integracije i odnose sa inozemstvom**

Direktor mr Esad Ibišević

Tel: +387 33 250-126

E-mail: [esadi@pksa.com.ba](mailto:esadi@pksa.com.ba)

### **Služba za finansijsko-računovodstvene poslove**

Šef službe Esada Hasanović, ecc.

Tel: +387 33 250-109

E-mail: [esadah@pksa.com.ba](mailto:esadah@pksa.com.ba)

### **Služba za opšte, pravne i tehničke poslove**

Šef službe Emir Trnka, dipl. pravnik

Tel: + 387 33 250-108

E-mail: [emirt@pksa.com.ba](mailto:emirt@pksa.com.ba)

## **I U V O D**

Poštovani privrednici,

Privredna komora Kantona Sarajevo je pripremila i za 2011. godinu raznovrstan program edukacija.

Trendovi globalnog društva zahtijevaju cjeloživotno učenje, učenje do kraja radne karijere svakog čovjeka. Znati brzo odgovoriti frekventnim promijenama poslovnog i tehnološkog ambijenta na lokalnom i međunarodnom nivou, mogu samo za to osposobljeni i pravovremeno educirani pojedinci i firme.

Cilj nam je u aktuelnom trenutku recesije ukazati na neophodnost edukacije menadžmenta i zaposlenika i pružiti edukaciju, koja će doprinijeti efikasnijem prevazilaženju finansijskih i ekonomskih prilika.

U Program smo uvrstili različite tematske cijeline i angažovali renomirane partnere za pojedine oblasti iz BiH i regije, poštujući i vaše potrebe iskazane u anketi.

Edukaciju izvodimo putem seminara, kurseva, ili radionica, projekata, prezentacija, biznis-foruma, posjeta uspješnim preduzećima i slično. Raspored edukacija je predstavljen po mjesecima.

Svim budućim polaznicima naših seminara, kurseva i radionica, želimo da stečena znanja efikasno implementiraju u poslovnu praksu u cilju prevazilaženja tekućih problema i unaprijeđenju sistema poslovanja.

Pozivamo službe koje se bave ljudskim potencijalima kao i službe koje se bave planiranjem dodatnog obrazovanja u svojim organizacijama da koriste ovaj Program edukacije.

Srdačno se zahvaljujemo svim polaznicima koji su pohađali naše edukacije u 2010. godini.

Program edukacije je urađen i predstavljen u elektronskoj formi na web strani Komore: [www.pksa.com.ba](http://www.pksa.com.ba)

Prema iskazanoj trenutnoj potrebi članova Komore, Privredna komora Kantona Sarajevo će organizovati i edukacije izvan ovog Programa i o tome vas blagovremeno informisati.

Centar za edukaciju i informatičke poslove  
Rusmira Mandić, dipl.ing.el  
Direktor



***Sposobnost učenja neke organizacije i brza primjena naučenog najveća je konkurentska prednost u poslovanju.***

*(Jack Welch)  
(utemeljitelj inovativnog menadžmenta i liderstva)*

Nalazimo se u vremenu koje se zove doba promjena.

Na globalnom nivou ekonomski razvoj svake zemlje zasniva se na inovatorstvu, odnosno stvaranju inovativnih procesa i proizvoda.

Jedino rješenje je pokrenuti razvoj u odabranom području koje će pokrenuti sva ostala područja a to je pokrenuti razvoj na proizvodu koji se zove znanje.

Treba okupiti znanje i isključivo znanjem osposobljavati nove kadrove koji će biti pokretači u svim ostalim područjima života. Potrebno je, osposobiti kadar koji je kompetentan zadovoljiti potrebe privred, za što je potrebna saradnja obrazovnih institucija, poduzetništva i edukacija kroz neformalno obrazovanje.

Obrazovanje kao glavni instrument ekonomske politike mora zasnivati koncept cjeloživotnog učenja usklađenog s potrebama privrede i tržišta.

Cjeloživotno učenje, je neophodno zbog razvoja novih tehnologija, potrebe za stalnom nadogradnjom kvalifikacija, a razvijanjem koncepcije cjeloživotnog učenja krenut će se u smjeru privrede temeljene na znanju i društvu koje uči.

Uspjeh nije moguće ostvariti starim načinom razmišljanja i rada. Aktivna konkurencija, brzi razvoj i nove tehnologije naglašavaju potrebu za usavršavanjem i specijalizacijom na svim radnim mjestima.. ne možete pronaći niti jedno radno mjesto gdje usavršavanje nije potrebno, gdje od vas ne očekuju više.

Svaki prosječan pojedinac je kreativan, samo nema alate da to i čini. Sadašnji način logičkog razmišljanja potrebno je zamijeniti kreativnim, a to je u ovom svijetu brzih promjena životno potrebno za svakog pojedinca i organizaciju.

## OPĆE INFORMACIJE

- Mjesto održavanja seminara je u poslovnoj zgradi Komore, Sarajevo, ul. La Benevolencija br. 8 ili na nekoj drugoj lokaciji prema zahtjevima naših članova. U pozivnom pismu informiramo preduzeća o mjestu održavanja edukacije.
- Komora **zadržava pravo eventualnih izmjena** termina realizacije edukacija i visine kotizacije, otkazivanja realizacije pojedinih seminara, kurseva ili radionica, o čemu blagovremeno izvještavamo prijavljene učesnike.
- Prijave se dostavljaju Centru za edukaciju i informatičke poslove na nekoliko načina:
  - Pismom, na adresu Centra: 71000 Sarajevo, La Benevolencija 8
  - Faksom na broj: 664 598
  - E-mail poštom na adrese:

[rusmiram@pkasa.com.ba](mailto:rusmiram@pkasa.com.ba) – Rusmira Mandić

[lejlah@pkasa.com.ba](mailto:lejlah@pkasa.com.ba) - Lejla Halkić

[vladol@pkasa.com.ba](mailto:vladol@pkasa.com.ba) - Vladimir Lučić

- preko web stranice Komore [www.pkasa.com.ba](http://www.pkasa.com.ba)

Detaljnije informacije na telefon 250-117, 250-116, 250-106.

Prijava se dostavlja u roku koji je naznačen u pozivnom pismu za seminar, zajedno sa kopijom uplatnice.

Kotizacija se uplaćuje na žiro račun Komore:  
1610000004560078 (Raiffeisen bank d.d. BiH)

**Kotizacija za članove Komore je za većinu edukacije iz ovog Programa niža za 50%.**

Dajemo popust za većinu edukacija ako neka firma/organizacija prijavi 3 ili više polaznika.

# SADRŽAJ

## I UVOD

## II Program edukacije..... 6

### JANUAR/SIJEČANJ

#### **Seminar: Standard ISO u zdravstvu**

18. i 19. januar/siječanj 2011. .... 8

#### **Radionica za poslovne sekretarice/tajnice**

31. januar/siječanj 2011. .... 9

### FEBRUAR/VELJAČA

#### **Radionica: Interna revizija u preduzećima i bankama**

02. februar/veljača 2011 ..... 12

#### **Seminar: Medijacija - efikasan način rješavanja sporova**

10. februar/veljača 2011 . .... 13

#### **Radionica: Train the Trainer**

14. i 15. februar/veljača i 21. i 22. februar/veljača 2011. .... 14

#### **Seminar: Fiskalni sistem u FBiH**

25. februar/veljača 2011. .... 16

#### **Seminar: Energetski audit - edukacija inženjera o provođenju energetskih audita u industriji**

28. februar/veljača 2011. .... 17

### MART/OŽUJAK

#### **Radionica: Poslovanje sa teškim klijentima i kako ispuniti očekivanja klijenata**

10. mart/ožujak 2011. .... 20

#### **Radionica: Stress menadžment – prevencija stresa u poslovnom okruženju**

23. mart/ožujak 2011. .... 21

### APRIL/TRAVANJ

#### **Radionica: Prodajna prezentacija u 20 minuta: Zašto baš mi**

4. april/travanj 2011. .... 24

#### **Radionica: Učinkovito upravljanje primjedbama i reklamacijama**

5. april/travanj 2011. .... 25

#### **Seminar: Tumačenje novog Zakona o radu**

22. april/travanj 2011. .... 26

### MAJ/SVIBANJ

#### **Radionica: Metodologija uvođenja CE znaka u drvnoj industriji**

10. maj/svibanj 2011. .... 28

#### **Seminar: Najnovija praksa i stavovi u postupcima Javnih nabavki**

18. maj/svibanj 2011. .... 29

#### **Radionica: Odlazak i otpuštanje zaposlenika**

26. maj/svibanj 2011. .... 30

## **JUNI/LIPANJ**

<b>Radionica: Rješavanje sukoba mirnim putem - medijacija treće strane</b> 8. i 9. juni/srpanj 2011. ....	32
<b>Seminar: Franšiza Vaša poslovna prilika - Kako otvoriti stranu franšizu</b> 24. juni/srpanj 2011. ....	33
<b>Seminar: Energetska efikasnost i obnovljivi izvori energije u pravnom sistemu EU i refleksacija na BiH</b> 28. juni/srpanj 2011. ....	34

## **SEPTEMBAR/RUJAN**

<b>Radionica: Radionica za šalterske radnike i druge profesionalne grupe koje rade sa strankama</b> 15. septembar/rujan 2011. . . . .	36
<b>Radionica: E-marketing</b> 29. septembar/rujan 2011. ....	37

## **OKTOBAR/LISTOPAD**

<b>Radionica: Efikasno pisanje za web</b> 12. oktobar/listopad 2011. ....	40
<b>Radionica: Faze u procesu prodaje</b> od 26. oktobra/listopada 2011. ....	41

## **NOVEMBAR/STUDENI**

<b>Seminar: Javno privatno partnerstvo</b> 9. novembar/studeni 2011. ....	44
<b>Radionica: Upravljanje ljudskim resursima</b> 23. novembar/studeni 2011. ....	45

## **DECEMBAR/PROSINAC**

<b>Radionica: Pregovaračke taktike</b> 7. decembar/prosinac 2011. ....	48
<b>Seminar: Korporativno upravljanje u porodičnim biznisima</b> 15. decembar/prosinac 2011. ....	49

<b>III Informacije o Centru za edukaciju i inf. poslove .....</b>	<b>50</b>
---	-----------

# **PROGRAM SEMINARA, KURSEVA I RADIONICA U 2011.**

**JANUAR / SIJEČANJ 2011.**

**Seminar: Standard ISO u zdravstvu  
18. i 19. januar/siječanj 2011.**

**Radionica za poslovne sekretarice/tajnice  
31. januar/siječanj 2011**



## « STANDARD ISO U ZDRAVSTVU »

**Seminar je namijenjen** rukovodstvu organizacija i institucija koje se bave „proizvodnjom zdravlja“ i koje imaju namjeru da krenu u proces uspostavljanja sistema upravljanja kvalitetom u svom poslovnom sistemu.

### **Ciljevi seminara:**

- Upoznati se sa filozofijom i savremenim trendovima u upravljanju kvalitetom (QM).
- Upoznati strukturu, principe i zahtjeve standarda familije ISO 9000.
- Povezivanje standarda upravljanja kvalitetom sa problemima upravljanja poslovnog sistema zdravstvenih organizacija.

### **Partner/predavač:**

Smile It Solutions, (Beč, Austrija), predavač Mičo Jančev, dipl. ing. Postdiplomski specijalistički studij za organizaciju i rukovođenje završio 1978. godine na Ekonomskom fakultetu u Sarajevu. 1996. godine kod BSI (British Standard Institution) položio je ispit za Vodećeg auditora (Lead Assessor) za sistem kvaliteta. Radio u više firmi u Sarajevu. Bavi se modernizacijom poslovnih sistema preduzeća i institucija, kao i na povećanju kvaliteta podataka nepohodnih u procesu poslovnog odlučivanja, a razvio je i vlastiti pristup i metodologiju (COPIS) za analizu poslovnih sistema. Trenutno je potpredsjednik Asocijacije za kvalitet u BiH i njen predstavnik u Evropskoj organizaciji za kvalitet (EOQ).

### **Program seminara:**

- Uvodne misli: Promjene-logičan redoslijed događaja
- Kvalitet i sistem upravljanja kvalitetom: jučer, danas, sutra
- Familija standarda ISO 9000: Evolucija standarda
- Standardi serije ISO 9000: Osnovni pojmovi i definicije
- Standardi ISO 9001:2008-Zahtjevi
- Karakteristike i specifičnosti zdravstvenih proizvoda i usluga: Iskustva iz prakse
- Najčešće greške pri uspostavljanju QMS: Iskustva iz prakse
- Uspostavljanje QMS-a u zdravstvenim organizacijama: Smjernice i preporuke

**Termin seminara:** 18. - 19. januar/siječanj, dva dana

## « RADIONICA ZA POSLOVNE SEKRETARICE /TAJNICE »

**Seminar je namijenjen** poslovnim sekretaricama – tajnicama i drugom osoblju – svima koji se bave promotivnim aktivnostima koji su u svakodnevnom kontaktu sa poslovnim partnerima, kupcima, klijentima itd.

### **Cilj seminara:**

Ukazati na **značaj komunikacije** u funkciji unapređenja poslovanja jer dobre komunikacijske vještine su u funkciji ličnog uspjeha i uspjeha preduzeća / organizacije.

### **Predavač:**

Ljiljana Zurovac, novinarka i PR stručnjakinja, *Izvršna direktorica Vijeća za štampu u BiH*

### **Program radionice:**

- Upravljanje osobnim imidžem
- (Osobni imidž kao početak komunikacije jer prvo trebamo „prodati“ sebe)
- Osobni imidž i imidž preduzeća / ustanove
- Imidž kao komunikacija
- Zlatna pravila dobrog imidža
- Važnost pozitivnog imidža za samopouzdanje i uspjeh u karijeri

### **Poslovna retorika**

#### **(dio posvećen govoru kao jedino čovjeku svojstvenoj komunikaciji)**

Komunikacija licem u lice, Izbor riječi / kultura govora, Tok poslovnog razgovora, Sastanci

#### **Neverbalna komunikacija (Pozitivni ili negativni dodatak govoru)**

„Govor tijela“ u funkciji pojačavanja, slabljenja ili obezvređivanja komunikacije

Karakter neverbalne komunikacije – nesvjesnost, nedostatak kontrole, dominantnost

Kongruentnost – inkongruentnost

Primjeri poželjnih i opisnih neverbalnih signala

#### **Vještine telefoniranja (Posredna telefonska komunikacija koja ima svoje zakonitosti)**

Osnova pravila komuniciranja telefonom

Izbjegavanje nesporazuma pri telefoniranju

Telefoniranje i bilješke – obrasci

Poruke, prespajanja, šumovi – smetnje

### **Pisano komuniciranje**

**(Pisana komunikacija bez koje je poslovno komuniciranje nezamislivo)**

Specifičnost pisanog komuniciranja

Dobro i loše pisanje

Planiranje i strukturiranje pisanja

Zlatna pravila dobrog pisanja

**Način rada:** predavanja i radionica

(interaktivni testovi komuniciranja, osobnog imidža, telefoniranja, pisanog komuniciranja...)

**Termin radionice:** 31. januar/siječanj

## **FEBRUAR / VELJAČA 2011.**

**Radionica: Interna revizija u preduzećima i bankama**  
02. februar/veljača 2011.

**Seminar: Medijacija - efikasan način rješavanja sporova**  
10. februar/veljača 2011.

**Radionica: Train the Trainer**  
14. i 15. februar/veljača i 21. i 22. februar/veljača 2011.

**Seminar: Fiskalni sistem u FBiH**  
25. februar/veljača 2011.

**Seminar: Energetski audit - edukacija inženjera o provođenju energetskih audita u industriji**  
28. februar/veljača 2011.



## « INTERNA REVIZIJA U PREDUZEĆIMA I BANKAMA »

**Cilj seminara/radionice:** Upoznavanje polaznika sa načinom pripreme i vođenja interne revizije, koristima za preduzeće od saradnje interne revizije i interne kontrole i o mjestu interne revizije u širem sistemu upravljanja.

### **Program seminara/radionice:**

- Planiranje revizije: kreiranje godišnjeg i trogodišnjeg plana
- Tehnike interne revizije
- Interakcija interne revizije sa internom kontrolom
- Saradnja sa vanjskim revizorom
- Interna kontrola u sistemu korporativnog upravljanja

### **Partner/Predavač:**

IFC Merima Zupčević Buzadžić je menadžer Projekta za korporativno upravljanje u BiH IFC-a i zamjenik regionalnog menadžera Programa za korporativno upravljanje u Jugo-istočnoj Evropi. Posjeduje petogodišnje iskustvo u analizi stanja korporativnog upravljanja u preduzećima iz BiH, Srbije i Makedonije te je radila na više inicijativa vezanih za institucionalni okvir za korporativno upravljanje u preduzećima i bankama jugo-istočne Evrope. Magistar je Upravljanja državom (Univerzitet u Sarajevu i La Sapienza Univerzitet u Rimu) i Međunarodnih odnosa i političke ekonomije (King's College London).

Dr. Ibrahim Okanović, oblast finansija i revizije, zaposlen u Uredu za reviziju institucija u FBiH, kao generalni revizor. Posjeduje certifikat poreznog savjetnika, (Fiscal Federalism US-Washington, certifikat stečajnog/likvidacionog upravnika, Revicon, certifikat ovlaštenog revizora, IIA Global Institut internih revizira BiH, certifikat Legislative Audit and Media Study Tour, USAID partnership for Advancing Reforms in the Economy, Certificate Performance Results outcomes, Understanding Impact in managing public finance, The International consortium on Governmental financial management Washington, DC, USA, Certificate Institutional and Strategic Management Running of an Independent Public Audit Institution, Swedish National Audit Office Riksrevisionen, aktivni učesnik i predavač na mnogim seminarima i radionicama iz oblasti računovodstva i revizije, učesnik u mnogim međunarodnim i domaćim istraživačkim projektima, ima veliki broj objavljenih radova u knjigama i časopisima.

**Termin radionice:** 02. februar/veljača

## « MEDIJACIJA – EFIKASAN NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA »

### **Cilj seminara:**

- Upoznati profesionalne grupe / sektore sa institutom medijacije kao brzom, efikasnom, ekonomičnom rješavanju sporova;
- Osposobiti profesionalnu zajednicu za učešće i rješavanje sporova putem medijacije;
- Povećati broj predmeta iz privrede, kao i institucija lokalne samouprave, koji se rješavaju putem medijacije.

### **Program seminara:**

- Upoznavanje učesnika sa ciljevima obuke
- Šta je medijacija
- Vještine komunikacije
- Vježba
- Postupak medijacije
- Vježba
- Procedure medijacije
- Medijacijska praksa u BiH

### **Predavač:**

Smiljka Gavrić, dipl. ekonomista, Medijatorica UMBIH, nacionalni koordinator za BiH, Evropska medijacijska mreža- EMNI, član Upravnog odbora, trener u okviru Centra za edukaciju sudija i tužilaca FBiH, predavač na seminarima za poslovni svijet, u organizaciji privrednih komora i IFC-a, predavač na seminaru za advokate, u organizaciji Advokatske komore FBiH I UMBIH, koordinator projekta CIDA LIP "Implementacija zakona o postupku medijacije u BiH.

**Termin seminara:** 10. februar/veljača

## «TRAIN THE TRAINER»

Obuka je namijenjena trenerima, voditeljima odjela, supervizorima, voditeljima timova, djelatnicima odjela ljudskih potencijala.

### Cilj treninga:

- Pružiti osnovna znanja u pripremi i implementaciji treninga
- Naučiti principe i tehnike uspješnog prezentiranja
- Upoznati se sa modelima transfera znanja
- Naučiti na koji način uvjeravati, a na koji slušati
- Unaprijediti govor tijela i govorne vještine, verbalnu i neverbalnu komunikaciju
- Upravljati dinamikom grupe i potencijalno konfliktnim situacijama
- Naučiti se koristiti vizuelnim pomagalicama
- Naučiti osnove coaching-a
- Teoretski i praktično steći vještine i sposobnosti za upravljanje izazovnim situacijama u treningu

### Partner/predavač:

Mr.sc. Mladen Jančić, CMC, posjeduje 17 godina iskustva u menadžmentu i konsaltingu, uključujući 10 godina u Londonu, Velika Britanija. Magistar je ekonomskih nauka (London Metropolitan University). Raspolaže s ekstenzivnim *praktičnim* prodajno/pregovaračkim iskustvom stečenim tijekom 10-godišnjeg rada u londonskom City-u ali i regionalnom okruženju (portfolio različitih klijenata/industrija: bankarski i energetski sektor, aviokompanije i business travel agencije, vladine institucije). Po povratku u Hrvatsku radio je kao voditelj tima na Deloitte Touche/USAID projektu u Dalmaciji. Jedan je od 14 međunarodno certificiranih poslovnih savjetnika u Hrvatskoj (CMC – Cerified Management Consultant). Radi kao trener i konzultant u oblastima prodaje i pregovaranja, komunikacijskih vještina i CRM-a. Kolumnist je poslovnih magazina i predavač na poslovnom učilištu u Zagrebu. Dobitnik je nagrade „Primus“ za najboljeg poslovnog savjetnika u Hrvatskoj za 2009. godinu u oblasti treninga, edukacije i ljudskih potencijala.

### Sadržaj radionice:

- „Train the Trainer“ koncept
- Uloga i zadaci trenera
- Model četiri koraka
  - Prvi korak: priprema**
    - Ciljevi treninga
    - Ciljana skupina
    - Prostorna situacija
    - Sadržaj i struktura treninga
    - Metode treninga:
      - trening/prezentacija s diskusijom
      - brainstorming
      - radni listovi/testovi/vježbe
      - role plays
    - Dizajn treninga
    - Faze učenja
    - Efektivno učenje
    - Tipovi učenja

- Presentacijske tehnike
- Faktori koji čine uspješnu prezentaciju
- Principi prezentiranja i treninga s odraslim osobama
- Trening materijali
- Uloga igara i vježbi: icebreakers, team-building vježbe, komunikacijske vježbe, vježbe za prezentaciju, percepciju, evaluaciju i učenje

#### **Drugi korak: trening/prezentacija**

- Uvod u verbalnu i neverbalnu komunikaciju
- Izražavanje uputa i ideja
- Vizualizacija
- Rad sa imidžima, priče, metafore
- Karakteristike dobrog trenera:
  - logika
  - karakter
  - strastvenost
- Dugoročno i kratkoročno pamćenje
- Pravila zadržavanja pažnje

#### **Treći korak: faza implementacije**

- Motivacija učesnika i izvedba treninga
- Utjecaji na motivaciju u treningu
- Kontrola procesa i dinamika grupe
- Izazovne situacije i tipovi učesnika
- Upravljanje konfliktnim situacijama u prezentaciji
- Transakcijska konfliktna analiza
- Stilovi primanja informacija
- Izvori autoriteta: funkcija/pozicija, ekspertno znanje, osobni autoritet, karizma
- Tipovi pitanja i upravljanje pitanjima
- Savjeti protiv treme
- Transfer znanja
- Stilovi završetka prezentacije

#### **Četvrti korak: povratna informacija, kontinuirano praćenje rezultata treninga**

- Praćenje rezultata treninga
- Dobivanje i davanje povratne informacije (feedback)
- Mjerenje rezultata/uspjeha treninga u pet faza
- Praktični dio – individualne prezentacije/training u odnosu na zadani scenarij (video snimanje)
- Analiza individualnih prezentacija
- Uvod u coaching
- Upoznajte sami sebe i svijet oko vas
- Kompetencije coacha
- Prepreke i konflikti u coachingu
- GROW model
- Coaching praksa
- Završna diskusija

**Metoda rada:** prezentacija, role-plays, diskusija, case study, vježbe.

**Trajanje obuke:** Seminar će se realizovati u dva ciklusa po dva dana, prvi ciklus 14. i 15. februara/veljače, a drugi 21. i 22. februara/veljače

## « FISKALNI SISTEM U FBiH »

Prema Zakonu o fiskalizaciji FBiH pristupanje fiskalizaciji je obavezno svim privrednim subjektima, a u skladu sa dinamikom fiskalizacije objavljene u Pravilniku Sl. Novine 47/10.

**Cilj seminara:** pojašnjenja zakonskih obaveza u implementaciji Zakon i interaktivna komunikacija sa učesnicima na upite i probleme iz prakse

### **Program seminara:**

- Zakonski i podzakonski akti za provođenje fiskalizacije u FBiH
- Dinamika fiskalizacije
- Redoslijed postupaka u postupku fiskalizacije
- Pitanja i odgovori učesnika

### **Predavači:**

Hajrudin Hadžimehanović, pomoćnik ministra u Sektoru za poreznu politiku i javne prihode i Almira Festić, rukovodilac Sektora za IT, pomoćnik direktora Poreske uprave u FBiH.

**Termin seminara:** 25. februar/veljača

## « ENERGETSKI AUDIT »

### Edukacija inženjera o provođenju energetske audita u industriji

**Seminar je namjenjen:** proizvodnim subjektima koji u svom procesu koriste energiju/energente, javnim/uslužnim subjektima koji samostalno upravljaju troškovima za energiju/energente, inženjerima koji na različitim nivoima kompanije upravljaju tokovima energije, konsalting kompanijama u oblasti energetske efikasnosti i upravljanja energijom, naučnim i stručnim institucijama/djelatnicima, kao izvrsna nadopuna formalnom obrazovanju, svim zainteresiranim stranama čije su poslovne aktivnosti u domenu korištenja/upravljanja energijom i energetske efikasnošću.

#### **Cilj seminara:**

Cilj obuke je da se stručnjaci iz Bosne i Hercegovine upoznaju sa osnovnim komponentama potrebnim za sprovođenje energetske audita u kompanijama, kako kratkih tako i detaljnih. Kandidati koji odslužaju seminar biće upoznati sa procedurama i tehnikama sprovođenja energetske audita. Stručnjaci koji dolaze iz industrijskih preduzeća moći će samostalno da sprovode energetske audite u svojim kompanijama, te prate potrošnju energenata i predlažu mjere za povećanje energetske efikasnosti.

**Partner:** CETEOR d.o.o. Sarajevo

#### **Kratak program seminara:**

- Energija, energetska efikasnost
- Indikatori korištenja energije i vode
- Energija i emisija CO<sub>2</sub>
- Provođenje energetske audita
- mogućnosti ušteda energije i vode kod pojedinih sistema i primjeri iz prakse
- mjerenja u procesu određivanja energetske efikasnosti (uz praktičnu demonstraciju mjernih uređaja)

**Termin seminara:** 28. februar/veljača



## **MART / OŽUJAK 2011.**

**Seminar: Poslovanje sa teškim klijentima i kako ispuniti očekivanja klijenata**  
10. mart/ožujak 2011.

**Radionica: Stres menadžment – prevencija stresa u poslovnom okruženju**  
23. mart/ožujak 2011.



## « POSLOVANJE SA TEŠKIM KLIJENTIMA I KAKO ISPUNITI OČEKIVANJA KLIJENATA »

**Seminar je namijenjen:** direktorima, menadžerima, komercijalistima i svima ostalima koji su u direktnom kontaktu sa klijentima

**Cilj seminara:** naučiti kako efikasnije poslovati sa „teškim“ klijentima, šta je to što ih navodi da postanu „teški“, kako udovoljiti njihovim željama, a ipak ostvariti svoje ciljeve. Drugi dio seminara obrađuje pružanje vrhunskih usluga klijentima, što predstavlja jedno od najefikasnijih sredstava izdvajanja od konkurencije. Koji nivo usluge klijenti očekuju, kako ta očekivanja ispuniti, pa čak i nadmašiti?

**Partner:** «AT Com» (Banja Luka, BiH), Miloš Todorović, diplomirani ekonomista, Trenersko iskustvo gradi kroz predavanja u više od 30 kompanija, među kojima je Xerox, Canon i Milka. Kao konsultant u oblasti prodaje i menadžmenta u BiH i u Hrvatskoj radi više od 12 godina.

### **Program seminara:**

- Zašto klijenti postaju „teški“
- Da li „teški“ klijenti slušaju logiku, ili ...
- Koraci u rješavanju problema sa „teškim“ klijentom
- Šta trebamo izbjegavati u komunikaciji sa ovakvim klijentima
- Šta klijenti očekuju od nas
- Kako da ispunimo očekivanja kupaca
- Pravila dobre usluge

**Termin seminara:** 10. mart/ožujak

## « STRES MENADŽMENT - PREVENCIJA STRESA U POSLOVNOM OKRUŽENJU »

Brz tempo života, međuljudski odnosi, dugotrajno obrazovanje, poslovno okruženje, društveni status ili gola egzistencija, kontinuirani su izvor stresa. Posljedice ne rješavanja stresa kreću se od lošeg zdravlja, preko rasturenih brakova i gubitka posla, do prerane smrti.

**Radionica je namjenjena:** menadžerima i svim uposlenicima koji su posebno izloženi stresu.

**Cilj radionice:** Presentiranje problematike i izvora stresa i kako spriječiti stres i izbjeći ga, te stvoriti zdravu okolinu za rad i uspješno poslovanje.

**Partner:** MIA / Media Intelligence Agency.

### **Program radionice:**

- Očekivanja, snage, slabosti – uvid u lične kapacitete za nošenje sa stresom
- Lista ličnih stresora – uvid u nošenje sa ličnim stresorima
- Moj plan – pokretanje procesa prihvatanja lične odgovornosti za dešavanja u nama i oko nas
- Stres na poslu – svjesnost o preopterećenjima na poslu i razvijanje vještina za uspješno baratanje sa preopterećenjima
- Sagorijevanja, odbrana od stresa, mentalna relaksacija

**Termin radionice:** 23. mart/ožujak



## **APRIL / TRAVANJ 2011.**

**Radionica: Prodajna prezentacija u 20 minuta: Zašto baš mi**  
4. april/travanj 2011.

**Radionica: Učinkovito upravljanje primjedbama i reklamacijama**  
5. april/travanj 2011.

**Seminar: Tumačenje novog Zakona o radu**  
22. april/travanj 2011.



## «PRODAJNA PREZENTACIJA U 20 MINUTA – ZAŠTO BAŠ MI?»»

**Radionica je namijenjena** osobama koji žele usavršiti svoje prodajno-prezentacijske vještine, neophodne za uspješno vođenje prodajne prezentacije u B2B poslovnom okruženju.

### **Cilj treninga:**

- Naučiti najučinkovitiju strukturu prodajne prezentacije pri prezentiranju board-u, tj. grupi kupaca
- Naučiti na koji način uvjeravati, a na koji slušati
- Znati kako prodati sebe
- Što treba govoriti u trenucima kada je pažnja najviša, a što u obrnutom slučaju
- Upravljanje dinamikom grupe i potencijalno konfliktnim situacijama
- Naučiti se koristiti vizuelnim pomagalicama

**Partner:** mr.sc. Mladen Jančić, CMC, posjeduje 17 godina iskustva u menadžmentu i konsaltingu, uključujući 10 godina u Londonu, Velika Britanija. Magistar je ekonomskih nauka (London Metropolitan University). Raspolaže s ekstenzivnim *praktičnim* prodajno/pregovaračkim iskustvom stečenim tijekom 10-godišnjeg rada u londonskom City-u ali i regionalnom okruženju (portfolio različitih klijenata/industrija: bankarski i energetske sektor, aviokompanije i business travel agencije, vladine institucije). Po povratku u Hrvatsku radio je kao voditelj tima na Deloitte Touche/USAID projektu u Dalmaciji. Jedan je od 14 međunarodno certificiranih poslovnih savjetnika u Hrvatskoj (CMC – Cerified Management Consultant). Radi kao trener i konzultant u oblastima prodaje i pregovaranja, komunikacijskih vještina i CRM-a. Kolumnist je poslovnih magazina i predavač na poslovnom učilištu u Zagrebu. Dobitnik je nagrade „Primus“ za najboljeg poslovnog savjetnika u Hrvatskoj za 2009. godinu u oblasti treninga, edukacije i ljudskih potencijala.

### **Struktura radionice:**

- Faktori koji čine uspješnu prodajnu prezentaciju
- Savjeti protiv treme
- Prostorna situacija
- Struktura prodajne prezentacije
- Priprema
- Odnos pažnja/pamćenje
- Zašto prezentacija može biti neučinkovita
- Tri ključne osobine dobrog prezentera – karakter, logika, strastvenost
- Izražavanje uputa i ideja
- Navođenje primjera
- Priče
- Metafore
- Vizualizacija
- Zašto baš mi – diferencijalni benefiti Vaše tvrtke
- Upravljanje pitanjima i izazovnim situacijama
- Savjeti za efektivan završetak prezentacije

**Termin radionice:** 4. april/travanj

## «UČINKOVITO UPRAVLJANJE PRIMJEDBAMA I REKLAMACIJAMA»

**Radionica je namijenjena** kako prodajnom osoblju koje je u stalnom kontaktu sa kupcima te se svakodnevno susreće s rješavanjem primjedbi i reklamacija, a tako i menadžerima koji žele unaprijediti svoja znanja i vještine iz ove oblasti.

### **Cilj treninga:**

- Pomoći boljem razumijevanju efektivnog rješavanja primjedbi i reklamacija
- Identificirati zakonski okvir i vještine neophodne za uspješno upravljanje primjedbama i reklamacijama
- Naučiti postupak rješavanja primjedbe i/ili reklamacije
- Uvidjeti mogućnosti za dodatnu prodaju i unapređenje lojalnosti u ovim situacijama

**Partner:** mr.sc. Mladen Jančić, CMC, posjeduje 17 godina iskustva u menadžmentu i konsaltingu, uključujući 10 godina u Londonu, Velika Britanija. Magistar je ekonomskih nauka (London Metropolitan University). Raspolaže s ekstenzivnim *praktičnim* prodajno/pregovaračkim iskustvom stečenim tijekom 10-godišnjeg rada u londonskom City-u ali i regionalnom okruženju (portfolio različitih klijenata/industrija: bankarski i energetske sektor, aviokompanije i business travel agencije, vladine institucije). Po povratku u Hrvatsku radio je kao voditelj tima na Deloitte Touche/USAID projektu u Dalmaciji. Jedan je od 14 međunarodno certificiranih poslovnih savjetnika u Hrvatskoj (CMC – Cerified Management Consultant). Radi kao trener i konzultant u oblastima prodaje i pregovaranja, komunikacijskih vještina i CRM-a. Kolumnist je poslovnih magazina i predavač na poslovnom učilištu u Zagrebu. Dobitnik je nagrade „Primus“ za najboljeg poslovnog savjetnika u Hrvatskoj za 2009. godinu u oblasti treninga, edukacije i ljudskih potencijala.

### **Struktura radionice:**

- Osvrt na postojeću praksu i zakonsku regulativu u radu s primjedbama i reklamacijama
- Zašto kupci odlaze?
- Zašto trebate biti zahvalni kada primite primjedbu i reklamaciju?
- Kako mjeriti zadovoljstvo kupaca
- Signali skorog odlaska kupca
- Kako od nezadovoljnog kupca napraviti lojalnog
- Komuniciranje emocija u rješavanju primjedbi i reklamacije
- Upravljanje vulgarnim jezikom klijenta
- Postupak rješavanja primjedbe i reklamacije
- Benefiti efikasnog rješavanja primjedbi i reklamacija

**Termin radionice:** 5. april/travanj

## « TUMAČENJE NOVOG ZAKONA O RADU »

Radno zakonodavstvo uglavnom je usklađeno sa Konvencijama MOR-a i međunarodnim radnim standardima. Međutim, u praksi i dalje ima određenih nejasnoća i nedoumica u primjeni nekih instituta postojećeg Zakona o radu.

**Seminar je namijenjen** kako predstavnicima poslodavaca, tako i predstavnicima zaposlenika, odnosno sindikata, a u cilju upotpunjavanja njihovih znanja iz ove oblasti. Također, aktivno učešće učesnika radionice ukazat će na probleme i dileme u praksi kada je u pitanju provođenje ovih instituta, što će svakako koristiti prilikom izrade novog Zakona o radu.

**Predavač:** Džana Kadribegović. dip.iur. Federalno Ministarstvo za rad i socijalnu politiku.

### **Program seminara:**

- Zaključivanje ugovora o radu sa posebnim osvrtom na vrijeme njegovog trajanja (radni odnos na neodređeno i određeno vrijeme sa punim ili nepunim radnim vremenom, razmatranje primjera ugovora o radu);
- Šta se sve može ugovoriti između poslodavca i zaposlenika prema zakonskim rješenjima?
- Prestanak ugovora o radu sa posebnim osvrtom na otkaz ugovora o radu;
- Kolektivno pregovaranje i zaključivanje kolektivnih ugovora (nivoi kolektivnog pregovaranja, partneri u kolektivnom pregovaranju, sadržaj kolektivnih ugovora, teškoće u provođenju istih i dr.);
- Plaće i naknade plaće na osnovu zakona i kolektivnog ugovora.
- Pitanja i odgovori učesnika

**Termin seminara:** 22. april/travanj

## **MAJ / SVIBANJ 2011.**

**Radionica: Metodologija uvođenja CE znaka u drvenoj industriji**  
10. maj/svibanj 2011.

**Seminar: Najnovija praksa i stavovi u postupcima Javnih nabavki**  
18. maj/svibanj 2011.

**Seminar: Odlazak i otpuštanje zaposlenika**  
26. maj/svibanj 2011.



## « METODOLOGIJA UVOĐENJA CE ZNAKA U DRVNOJ INDUSTRIJI »

**Cilj radionice:** Upoznavanje učesnika s metodologijom uvođenja CE znaka za proizvode drvne industrije kroz praktične primjere, i osposobljavanje učesnika za uspješno vođenje procesa dobijanja CE znaka u vlastitim preduzećima.

**Potencijalni korisnici:** Menadžment i zaposleni u preduzećima iz drvne industrije koja su orjentirana ili imaju namjeru da se orjentiraju na izvoz u zemlje Evropske unije ili zemlje kandidate za ulazak u Evropsku uniju.

### **Predavač:**

Davor Jurić, dipl. ing. metalurgije, konsultant sa više od sedam godina iskustva u oblasti uvođenja sistema kvaliteta po ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 i implementaciji zahtjeva vezanih za uvođenje CE znaka u drvnj i metalnoj industriji. Radio na implementaciji u najmanje 20 preduzeća, i na certificiranju sistema kvaliteta u najmanje 15 preduzeća.

Fuad Tabak, magistar prirodnih nauka i ekonomist, konsultant s više od dvanaest godina iskustva u SME sektoru, uključujući i uvođenje sistema kvaliteta po ISO 9001, uvođenje CE znaka u drvnj i metalnoj industriji i akreditaciji ispitnih laboratorija.

### **Sadržaj radionice:**

- Evropska tehnička legislativa za proizvode - uvod
- Evropska tehnička legislativa za proizvode od drveta
- CE znak (pojam, značaj, koristi za proizvođača i kupca)
- Kako do CE znaka?
  - Definiranje zahtjeva za konkretne proizvode
  - Određivanje modula za dobijanje CE znaka
  - Definiranje optimalne tehnologije izrade proizvoda
  - Preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom
  - Verificiranje tehnologije izrade proizvoda u ovlaštenim institucijama
  - Dodjela CE znaka
  - Prerodično preispitivanje sistema

**Metodologija rada:** Interaktivan pristup u kome će učesnici biti upoznati s konkretnim primjerima proizvoda iz drvne industrije. Tokom rada u malim grupama i u diskusijama moći će da analiziraju proizvode svog preduzeća i dobiju konkretna saznanja o dobijanju CE znaka za vlastite proizvode.

**Termin radionice:** 10. maj/svibanj

## « NAJNOVIJA PRAKSA I STAVOVI U POSTUPCIMA JAVNIH NABAVKI »

**Seminar je namijenjen** osoblju koje radi po sistemu javnih nabavki, vođama timova, managementu koji kontroliše javnu nabavku, osoblju zaduženom za implementaciju.

### **Predavači:**

Certificirani treneri JN: Hajrudin Buza i Stipe Petričević

Uvodničar: Đinita Fočo, direktor AJN BiH

### **Program seminara:**

- Direktni i pregovarački postupak
- Način vođenja pregovora
- Izrada (elementi) Ugovora
- Komercijalno poslovanje (potrebna dokumentacija, koliko detaljno ići u poslovanje firme-ponuđača)
- Priprema tenderske dokumentacije
- Izmjene ZJN BiH i aktuelnosti vezane za elektronsku pripremu Obavještenja o nabavci
- Pitanja i odgovori

**Metodologija rada:** Interaktivna komunikacija polaznik-predavač, 50% primjeri iz prakse – 50% tumačenje Zakona i propisa iz oblasti Javnih nabavki, podizanjem ključnih kompetencija zaposlenika.

**Termin seminara:** 18. maj/svibanj

## « ODLAZAK I OTPUŠTANJE ZAPOSLENIKA »

**Seminar je namijenjen** menadžerima i osoblju zaduženom za upravljanje ljudskim potencijalima.

**Cilj seminara:** Educirati menadžere i osoblje zaduženo za upravljanje ljudskim potencijalima o bitnim elementima o kojima treba voditi računa u situacijama dobrovoljnog napuštanja posla ili otpuštanja zaposlenika.

**Partner:** «proMENTE socijalna istraživanja» ,predavači: Mr.sci Dženana Husremović i Alma Kadić, diplomirani psiholog

Dženana Husremović, magistra psiholoških nauka, sa formalnom i neformalnom edukacijom ima višegodišnje relevantno radno iskustvo. Zaposlena kao viši asistent na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta u Sarajevu od 2001.godine te kao konsultant u proMENTE *socijalna istraživanja*. Direktno je uključena u rad sa privatnim sektorom i sadašnje aktivnosti obuhvataju razvoj novih projekata i konsultantske poslove. Posjeduje dugogodišnje trenersko iskustvo.

Alma Kadić, diplomirani psiholog, zaposlena kao istraživač u proMENTE socijalna istraživanja u Centru za menadžment ljudskih resursa i Centru za obrazovne politike. Od ranijih zaposlenja važno je spomenuti profesorsko iskustvo na predmetu psihologije u IB World School Druga gimnazija Sarajevo i savjetnika u Akademskom informativnom centru SUS-a BiH, World University Service Austria.

### **Program seminara:**

- Odlazak zaposlenika – posljedice po individuu, grupu i organizaciju
- Koraci koje trebate preduzeti ukoliko zaposlenik dobrovoljno napušta organizaciju
- Koraci prilikom otpuštanja zaposlenika
- Kako se nositi sa emocionalnim reakcijama prilikom otpuštanja

**Termin seminara:** 26. maj/svibanj

## **JUNI / LIPANJ 2011.**

**Radionica: Rješavanje sukoba mirnim putem - medijacija treće strane**  
8. i 9. juni/lipanj 2011.

**Seminar: Franšiza Vaša poslovna prilika – kako otvoriti stranu franšizu**  
24. juni/lipanj 2011.

**Seminar: Energetska efikasnost i obnovljivi izvori energije u pravnom sistemu EU i refleksija na BiH**  
28. juni/lipanj 2011.



## « RJEŠAVANJE SUKOPA MIRNIM PUTEM - MEDIJACIJA TREĆE STRANE »

**Tema radionice:** Rješavanje sukoba mirnim putem vještine su neophodne za uspostavu harmoničnih odnosa u poslovnom i familijarnom okruženju, u formulaciji dobro razvijenih partnerskih vještina za rješavanje sukoba, bilo da smo strana u konfliktu ili da smo medijator, tj. treća neutralna strana koja treba da riješi konflikt između dvije grupacije ili individue u konfliktu.

**Cilj radionice:** Razvijanje i održavanje dobrih i harmoničnih partnerskih odnosa, rješavanjem sukoba mirnim putem, zajedničkim planiranjem i napredovanjem bez predrasuda.

**Metoda rada:** Ovo je praktični seminar, radionica, u kojoj učesnici vrlo aktivno učestvuju tokom cijeloga seminara, da bi kroz praktične vježbe hipotetičkih situacija sukoba i vještina medijacije, na brži i lako prihvatljiv način, usvojili znanje koje će im koristiti u budućem poslovnom i familijarnom okruženju. Seminar je baziran na teoriji i praksi autora „Conflict Resolution Partnership Lifeskills“, mirotvorca, g. Dudley Weeksa, čija je studentica bila voditeljica seminara.

**Predavač:** Ljiljana Zurovac, novinarka i PR stručnjakinja, *Izvršna direktorica Vijeća za štampu u BiH*

### **Program radionice:**

- Dimenzija Identiteta: Individua/Ja - Sveukupni društveni i univerzalni odnosi
- Sukob: Definicija sukoba i uzroka
- Učesnici u sukobu i njihovi odnosi: Sukobi i Zajedništvo
- Vještine i metode rješavanja sukoba: Djelotvorno planiranje
  - Uspostava atmosfere i gradnja temelja za dijalog
  - Stvaranje atmosfere međusobne suradnje
  - Razjašnjavanje zapažanja
  - Usmjeravanje prema potrebama
  - Razvijanje djelotvorne zajedničke snage
  - Usmjeravanje energija ka sadašnjosti i budućnosti
  - Učenje na greškama i iskustvima iz prošlosti
  - Ka djelotvornim koracima za razrješavanje sukoba
  - Stvaranje slobodnog izbora i različitih opcija
  - Odabir hijerarhije rješavanja problema
  - Razvijanje prijedloga i sporazuma od zajedničkog interesa
  - Ključna pitanja za djelotvorno planiranje
  - Vještine razvijanja „snage sa..“, snage partnerstva
  - Šta ako: ne postignemo željeni cilj?
  - Šta ako: se planovi postignu djelomično?
  - Šta ako: ako imamo nedjelotvorne planove?
  - Šta ako: imamo situaciju „brvna“, zakovanu situaciju?

Praktične vježbe u grupama, prema hipotetičkim konfliktnim situacijama

**Termin radionice:** 8. i 9. juni/lipanj

## « FRANŠIZA VAŠA POSLOVNA PRILIKA »

### Kako otvoriti stranu franšizu

Franšizing predstavlja novu poslovna prilika kako za one koji tek razmišljaju o poduzetništvu, tako i za one koji žele širiti svoj biznis.

**Franšiza je način na koji:** malo preduzeće može brzo rasti, veliko preduzeće može vrlo brzo pokriti više tržišta, novi preduzetnik sa provjerenim ili nadgrađenim poslovnim modelom može sa manje rizika ući na novo tržište.

**Cilj seminara** je poboljšanje poslovnog ambijenta poslovnih subjekata na teritoriji BiH. Franšiza se pojavljuje kada kompanija (davalac franšize) licencira svoje trgovačko ime (brand) i svoj način rada (sistem poslovanja) određenoj osobi ili grupi (korisniku/primaocu).

**Partner:** "BSC" i "FRANADRIA" (Ljubljana, Slovenija),  
predavači: gđa. Edita Bečić i gosp. Dušan Žerak.

Edita Bečić, dipl.oec. (Ekonomski i filozofski fakultet u Ljubljani)  
Također, školovala se i na ekonomskom univerzitetu u Beču. Trenutno se priprema za odbranu doktorske disertacije na teme iz franšizinga.

Dušan Žerak, stručnjak za franšize, vlasnik kompanije Franadrija.

#### **Program seminara:**

- Osnove franšizinga
- Da li je franšiza prava odluka za mene
- Kako potražiti franšizu
- Kako kupiti franšizu
- Franšizni ugovor i franšizni priručnik
- Predstavljenje franšiza koje traže poslovne partnere za Bosnu i Hercegovinu

Poslovanje u franšiznom sistemu nudi prednosti:  
potreban manji početni osnovni kapital, manji rizik od neuspjeha, korištenje uspješnog i poznatog poslovnog imena i reputacije na tržištu, standardni proizvod i kvaliteta koja se prodaje kroz provjereni sistem poslovanja

**Termin seminara:** 24. juni/lipanj

## «ENERGETSKA EFIKASNOST I OBNOVLJIVI IZVORI ENERGIJE U PRAVNOM SISTEMU EU I REFLEKSACIJA NA BIH»

### **Seminar je namjenjen:**

- Svim zainteresiranim stranama čije su poslovne aktivnosti u domenu korištenja/upravljanja energijom, energetske efikašnošću i obnovljivim izvorima energije
- Konsalting kompanijama u oblasti energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije,
- Naučnim i stručnim institucijama/djelatnicima...

### **Cilj seminara:**

Ojačati kapacitete u oblasti zakonodavnog okvira iz oblasti energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Edukacija o trenutnom stanju, implementaciji i transpoziciji pravnog okvira EU u domaće zakonodavstvo u oblasti EE i OIE.

**Partner:** CETEOR d.o.o. Sarajevo

### **Program seminara:**

BiH se, u razvoju energetike uklapa u svjetske tokove. Pri tome prati politike i principe koji se razvijaju u Evropskoj uniji, ne da bi ih zadovoljila kao faktor pristupa Uniji, nego zato i u obliku kako to odgovara zahtjevima sveukupnog razvoja BiH. Osim toga, potpisivanjem i ratifikacijom međunarodnih deklaracija i konvencija BiH se obavezala na unapređenje energetske efikasnosti, korištenje obnovljivih izvora energije, i primjenu različitih mjera kako bi zaštitila okoliš.

### **Program seminara uključuje:**

- Strategija za razvoj u oblasti EE I OIE u okviru strateškog plana i programa razvoja energetske sektora
- Pregled postojećeg EU i domaćeg zakonodavnog okvira
- Potencijali unaprijeđenja EE I OIE

**Termin seminara:** 28. juni/lipanj

## **SEPTEMBAR / RUJAN 2011.**

**Radionica: Radionica za šalterske radnike i druge profesionalne grupe koje rade sa strankama**  
15. septembar/rujan 2011.

**Radionica: E-marketing**  
29. septembar /rujan 2011.



## « RADIONICA ZA ŠALTERSKE RADNIKE » i druge profesionalne grupe koje rade sa strankama

**Cilj:** Unapređenje komunikacijskih sposobnosti i samosvjesnosti profesionalaca čiji je posao baziran na svakodnevnoj komunikaciji sa strankama

**Predavači:** Ljiljana Zurovac, novinarka i PR stručnjakinja, *Izvršna direktorica Vijeća za štampu u BiH*  
prof.dr. Nada Ler-Sofronić, psihologinja, *Direktorica Udruženja „Žena i društvo“*

### **Program radionice:**

- Opći pojmovi i definicije komuniciranja
- Poslovna kultura
- Primjena važećeg Kodeksa organizacije
- generalna pravila: odjeća; šminka; govor tijela; glas i govorna radnja
- Bonton u usmenom i telefonskom komunicanju sa strankama
- komuniciranje u različitim uvjetima i s različitim strankama
- Specifičnosti komuniciranja u konfliktnim situacijama
- kako na vrijeme prepoznati konfliktnu situaciju i kako je izbjeći?
- ponašanje u konfliktnim situacijama
- kako se nositi sa osobnim osjećajima za vrijeme konflikta?
- kako riješiti konflikt?
- kako se boriti sa stresom kao posljedicom konflikta?
- Komuniciranje sa teškim strankama
- Specifična komunikacija
- Stranke s posebnim potrebama, načini i metode komuniciranja

**Metoda rada:** Teoretska i praktična edukacija polaznika, putem predavanja i simulacijskih praktičnih vježbi, o etici komuniciranja sa strankama, predstavljanja sebe kao profesionalca i predstavljanja svoje organizacije, pripreme sebe kao individue za nepredviđene situacije.

Svaki učesnik/ica dobit će pisane materijale sa kratkim i preciznim uputama koje će, nakon radionice, moći koristiti u svome radu.

**Termin radionice:** 15. septembar/rujan

## « E-MARKETING »

E-marketing je tradicionalni marketing uz primjenu informacionih i komunikacionih tehnologija kao što je npr. Internet.

Internet i druge tehnologije ne mijenjaju fundamentalne principe u marketingu, nego utiču na tradicionalni marketing na tri načina:

- povećavanjem efikasnosti kod ustaljenih marketinških funkcija;
- tehnologijom e-marketinga transformišu se mnoge marketinške strategije i
- temeljno se mijenja ponašanje potrošača premještanjem moći s kompanija na korisnike.

**Svrha radionice** je unapređenje znanja o e-marketingu i mogućnostima praktične primjene e-marketinga u poslovanju. Radionica je namijenjena menadžerima srednjeg nivoa, marketing menadžerima i marketing profesionalcima.

### **Ciljevi radionice:**

- Razumjevanje veza između tradicionalnog i digitalnog e-marketinga,
- Upoznavanje sa savremenim trendovima u poslovanju i e-marketingu,
- Upoznavanje sa najznačajnijim e-marketing alatima i medijima (web stranice, e-mail, alati za pretraživanje, društveni mediji, itd),
- Mogućnosti praktične primjene e-marketing strategija u domaćim kompanijama (oglašavanje, komuniciranje, elektronska trgovina, razvoj odnosa sa kupcima, itd),
- Razvoj veza sa kupcima kroz korištenje društvenih mreža i Web 2.0 alata,
- Upoznavanje sa načinima prikupljanja podataka i istraživanja uz pomoć Interneta.

**Partner:** Udruženja Idea Sarajevo

### **Program radionice:**

- Pojam e-marketinga
- Okruženje e-marketinga
- Trendovi u razvoju e-marketinga
- Strategije e-marketinga
- Planiranje i upravljanje e-marketingom
- Web 2.0 alati i novi društveni mediji

**Termin radionice:** 29. septembar/rujan



## **OKTOBAR/LISTOPAD 2011.**

**Radionica: Efikasno pisanje za web**  
12. oktobar/listopad 2011.

**Seminar: Faze u procesu prodaje**  
26. oktobra/listopada 2011.



## « EFIKASNO PISANJE ZA WEB »

**Radionica je namijenjena** svima koji pišu tekstove za web stranicu (uposlenici zaduženi za web stranice svojih organizacija, općina, ministarstava, firmi, sudova, nevladinih organizacija i dr.)

**Cilj radionice:** Sve veća dostupnost novih tehnologija i medija uzrokovala je da mnogi od nas sa pristupom Internetu postanemo distributeri informacija kao što je to bilo koja medijska kuća. Pri tome je važno imati na umu kako svi nismo novinari, bar ne u tradiciionalnom smislu te riječi, već osoba zadužena za komunikaciju s javnošću ispred naše organizacije/kompanije. To nas ne oslobađa obaveze da pišemo objektivno, ali također moramo razmišljati o tome kako da jasno i precizno prenesemo informacije, a da ne naštetimo vlastitom imidžu i instituciji.

Kako bismo to postigli, veoma je važno proći osnove novinarstva, ali i upoznati se sa time kako web funkcionira. Tako je bitno naučiti šta je vijest, kako je prepoznati i plasirati; znati prepoznati pravo vrijeme za objavljivanje određenih. Radionica se neće baviti web dizajnom ni izradom web stranice, već problematikom komunikacije putem weba.

**Predavač:** Media Intelligence Agency, Šejla Dizdarević, ekspert iz oblasti web novinarstva

### **Program radionice:**

- Šta je to vijest i šta ona znači u web okruženju?
- Efektivno pisanje i pripremanje sadržaja za web stranicu
- Tehnike procjene i unapređenja postojećeg sadržaja na web stranici
- Pisanje tekstova optimiziranih za web pretraživače

**Metod rada:** Riječ je o inovativnom edukativnom pristupu, sa modulima rađenim po svjetskim standardima i sa akcentom na praktična, a ne teorijska iskustva. Bit ove radionice jeste interakcija predavača i učesnika, kako bi učesnici dobili što više praktičnih savjeta koji će im odmah pomoći u svakodnevnom radu. Kroz konkretne primjere i vježbe polaznici će naučiti pisati kvalitetne i primamljive naslove, osnove vijesti, fotografije i dr., te ono najbitnije, da sam dizajn ne određuje u cjelosti uspjeh web stranice, već i njen sadržaj.

**Termin radionice:** 12. oktobar/listopad

## **« FAZE U PROCESU PRODAJE » SELLING PROCESS - PHASES**

**Seminar je namijenjen:** šefovima prodaje, supervizorima u prodaji, prodavcima u veleprodaji i maloprodaji, komercijalistima

**Cilj seminara:** naučiti kako da shvatimo prodajni proces, koja je uloga prodavca u njemu, koje faze sadrži svaka pojedina prodaja i šta je najvažnije u svakoj od ovih faza, kroz vježbe proći kompletan prodajni razgovor i odgovoriti na izazove koji se svakodnevno pojavljuju u prodaji

**Partner:** «AT Com» (Banja Luka, BiH)

**Predavač:** Miloš Todorović, diplomirani ekonomista svoje trenersko iskustvo gradio je kroz predavanja u više od 30 kompanija, među kojima je Xerox, Canon i Milka. Više od 12 godina radi kao konsultant u oblasti prodaje i menadžmenta, kako u BiH tako i u Hrvatskoj.

### **Program seminara:**

- definisanje prodaje
- izgled i ponašanje prodavca
- kontrolisanje sagovornika
- faze upoznavanja i analize
- faza prezentacije našeg rješenja
- faza odlučivanja

**Termin seminara:** 26. oktobar/listopad



## **NOVEMBAR/STUDENI 2011.**

**Seminar: Javno privatno partnerstvo**  
9. novembar/studeni 2011.

**Radionica: Upravljanje ljudskim potencijalima**  
23. novembar/studeni 2011.



## « JAVNO-PRIVATNO PARTNERSTVO »

**Seminar je namjenjen** djelatnicima u onim kompanijama koje po prirodi imaju javno-privatni odnos sa društvenom zajednicom, na svim razinama organizacionog ustrojstva.

**Cilj seminara:** Upoznati učesnike sa pravilima i principima na kojima počiva savremeni odnos između javnog i privatnog sektora, kroz zajedničko, korporativno djelovanje javnog sektora sa privatnim sektorom u proizvodnji javnih proizvoda ili pružanja javnih usluga. Cilj javno privatnog partnerstva je ekonomičnija, djelotovnija i učinkovitija (uspješnija) proizvodnja javnih proizvoda ili usluga u odnosu na tradicionalni način pružanja javnih usluga.

Javno privatno partnerstvo može se opisati kao kooperacija između javnog i privatnog sektora na području planiranja, proizvodnje, finansiranja, poslovanja ili naplate javnih poslova. Javni sektor se javlja kao proizvođač i ponuđač takve saradnje, te kao partner koji ugovorno definira vrste i obim poslova ili usluga koje namjerava prenijeti na privatni sektor i koji obavljanje javnih poslova nudi privatnom sektoru. Privatni sektor se javlja kao partner koji potražuje takvu uslugu, saradnju, ukoliko može ostvariti poslovni interes (profit) i koji je dužan kvalitetno izvršavati ugovorno dobivene i definisane poslove. U navedenom kontekstu cilj seminara je instruirati polaznike da ovladaju alatima za javno-privatno partnerstvo na određenim razinama vlasti.

**Predavač:** dr. Mirsad Kikanović, ekspert fiskalni sistem

### **Sadržaj seminara:**

- Zašto javno-privatna partnerstva
- Koji su glavni oblici uspješnog partnerstva
  - Kako obično počinje javno-privatno partnerstvo
  - Kapitalni ciljevi javno-privatnog partnerstva
  - Podržavajuća okolina javno privatnog partnerstva (pravni okvir, regulatorni okvir i političko okruženje)
  - Prihvatanje javnog-privatnog partnerstva
  - Kredibilitet i transparentnost
- Faktori koji doprinose trajnom partnerstvu
  - Uključivanje resursa
  - Razvoj kapaciteta
  - Uloge i odgovornost
  - Vrijeme trajanja javnog-privatnog partnerstva
  - Društvena odgovornost

**Termin seminara:** 9. novembar/studeni

## « UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA »

**Radionica je namjenjena** menadžerima koji su zaduženi za ljudske resurse. Svaka firma/institucija/organizacija mora biti efektivna. Efektivnost se ogleda u sposobnosti kompanije da obezbijedi proizvode i usluge koji će zadovoljiti potrebe potrošača. Da bi bila konkuretna, organizacija mora naći pravi način kojim će upravljati ljudskim resursima, jer zaposleni nisu samo jedan od najznačajnijih, već i najskuplji, a ponekad i najproblematičniji resurs. Značaj ljudskih resursa postaje sve veći, pa je samim tim i upravljanje postalo strateški interes organizacije kojom se bave viši nivoi menadžmenta.

**Tema:** traženje radne snage, nadogradnja, uslovi rada, kontrola, motivacija, rješavanje konflikata, zadovoljan radnik = dobar radnik i dr.

**Partner:** MIA - Media Intelligence Agency

**Program radionice:**

- Planiranje ljudskih resursa
- Motivacija
- Potreba stalne edukacije
- Rad u timovima

**Termin radionice:** 23. novembar/studeni



## **DECEMBAR/PROSINAC 2011.**

**Seminar: Pregovaračke taktike**  
7. decembar/prosinac 2011.

**Seminar: Korporativno upravljanje u porodičnim biznisima**  
15. decembar/prosinac 2011.



## **« PREGOVARAČKE TAKTIKE » NEGOTIATING TACTICS**

**Seminar je namijenjen:** direktorima, menadžerima, supervizorima, komercijalistima, zaposlenima u prodaji i svima drugima koji na bilo koji način pregovaraju sa potencijalnim saradnicima.

**Cilj seminara:** prepoznati način na koji funkcioniše proces pregovaranja, naučiti više različitih pregovaračkih taktika kako bi ih uspješno primijenili u praksi, kao i mogućnost sprečavanja korištenja tih taktika na nama od strane drugih, naučiti kako da utičemo na druge i «pročitamo ih», spoznati kako da izbjegnemo zastoje u pregovorima.

### **Partner/predavač:**

«AT Com» (Banja Luka, BiH), Miloš Todorović, diplomirani ekonomista svoje trenersko iskustvo gradio je kroz predavanja u više od 30 kompanija, među kojima je Xerox, Canon i Milka. Više od 12 godina radi kao konsultant u oblasti prodaje i menadžmenta, kako u BiH tako i u Hrvatskoj.

### **Program seminara:**

- osnovne 3 faze u procesu pregovaranja
- vrste pregovaračkih taktika
- 20 osnovnih pregovaračkih taktika
- kako uticati na druge da prihvate naš stav
- kako «pročitati» sagovornika u pregovaranju
- Kako izbjeci osnovne greške u pregovaranju

**Termin seminara:** 7. decembar/prosinac

## **« KORPORATIVNO UPRAVLJANJE U PORODIČNIM BIZNISIMA »**

### **Cilj seminara:**

Pojasniti učesnicima kako kroz čvrst i stabilan proces upravljanja mogu povećati radnu efikasnost preduzeća i doći do novih izvora finansiranja

### **Partner/predavač:**

IFC Merima Zupčević Buzadžić je menadžer Projekta za korporativno upravljanje u BiH IFC-a i zamjenik regionalnog menadžera Programa za korporativno upravljanje u Jugo-istočnoj Evropi. Posjeduje petogodišnje iskustvo u analizi stanja korporativnog upravljanja u preduzećima iz BiH, Srbije i Makedonije te je radila na više inicijativa vezanih za institucionalni okvir za korporativno upravljanje u preduzećima i bankama jugo-istočne Evrope. Magistar je Upravljanja državom (Univerzitet u Sarajevu i La Sapienza Univerzitet u Rimu) i Međunarodnih odnosa i političke ekonomije (King's College London).

### **Program seminara:**

- Šta je korporativno upravljanje i zašto je bitno za porodični biznis?
- Mehanizmi upravljanja u porodičnom biznisu: razdvajanje vlasničke i upravljačke strukture, sistem interne kontrole, transparentnost i izvještavanje
- Pitanje naslijeđivanja: fokus investitora
- Zahtjevi investitora u porodični biznis: kako umanjiti risk rating kroz korporativno upravljanje

**Termin seminara:** 15. decembar/prosinac

### **III Informacije o Centru za edukaciju i informatičke poslove**

#### **Naš cilj je...**

da organizacijom kvalitetnih i aktuelnih edukacija omogućimo nova saznanja privrednicima koja će efikasno implementirati u izgradnji savremenog poslovnog sistema i moći uspješno nastupiti u svijetu biznisa i ostvariti ...

**... profit !!!**

#### **Zadaci**

- Planiranje i realizacija **aktuelnih i kvalitetnih** obrazovnih sadržaja, sa mogućnošću primjene stečenih znanja potrebnih za savremeno poslovanje u uslovima tržišne privrede
- Angažiranje **eminentnih** obrazovnih institucija i kompetentnih stručnjaka za realizaciju obrazovnih sadržaja
- Izbor **adekvatnih ciljnih grupa** za edukaciju
- Edukacija za timski rad u cilju sistemskog angažiranja i multipliciranja postojećeg znanja
- Permanentno propagiranje **značaja edukacije** za uspostavljanje efikasnog poslovnog sistema
- Saradnja sa nadležnim kantonalnim i federalnim ministarstvom obrazovanja na planu obrazovanja, politike upisa učenika u srednje škole na području Kantona Sarajevo

#### **Aktivnosti**

##### ***Oblast edukacije***

✧ Organizira stručno osposobljavanje i usavršavanje znanja poslovnih i stručnih kadrova u privredi Kantona Sarajevo u skladu sa promjenama u nauci i tehnologiji, putem seminara, kurseva, radionica, savjetovanja, simpozija, predavanja i drugih oblika edukacije, a na osnovu godišnjeg Programa rada Centra;

✧ Usaglašava godišnji Program rada dopunom s aktuelnim temama u tekućoj godini, u skladu sa potrebama članova Komore;

✧ Organizira stručno osposobljavanje i usavršavanje znanja uposlenika Komore u skladu s utvrđenim potrebama za edukacijom;

✧ Sarađuje sa Centrom za edukaciju Privredne komore FBiH, Centrima kantonalnih komora u BiH i Univerzitetom Sarajevo, naučnim institucijama i institutima i službama za edukaciju kadrova, Centrima za edukaciju privrednih komora iz svijeta, kao i sa drugim organizacijama u svijetu koje se bave različitim vidovima edukacije u cilju saradnje i zajedničkog organiziranja pojedinih oblika obrazovanja, kao i doniranja finansijskih sredstava za realizaciju edukacije.

✧ Sarađuje sa međunarodnim organizacijama koje djeluju u Bosni i Hercegovini u cilju zajedničke realizacije pojedinih oblika obrazovanja, prikuplja i obrađuje informacije od značaja za obrazovne aktivnosti Komore, evidentira potencijalne kadrove u Bosni i Hercegovini i svijetu koji se mogu angažirati kao predavači za pojedine oblasti obrazovanja.

✧ Učestvuje u kreiranju politike obrazovanja mladih, radi na povezivanju institucija obrazovnog sistema sa preduzećima u cilju realnijeg utvrđivanja kadrovskih potreba, politike upisa učenika u srednje škole i fakultete i efikasnijeg organizovanja radne prakse učenika u preduzećima u saradnji sa nadležnim kantonalnim ministarstvom, školama i preduzećima.

### ***Oblast informatičkih poslova***

- ✧ Aktivnosti razvoja, administracije i održavanja IS Komore;
- ✧ Izrada i permanentno ažuriranje web stranice Komore i korisničkih stranica;
- ✧ E-oglašavanje kompanija;
- ✧ Saradnja sa naučnim, stručnim i drugim privrednim institucijama u cilju praćenja razvoja IT i poboljšanja IS Komore, uključivanje u zajedničke IT projekte firmi i organizacija,
- ✧ Edukacija uposlenika Komore kod korištenja resursa IS Komore, podrška uposlenicima Komore kod korištenja alata za uspješniju realizaciju zadataka, prikupljanje i obrada informacija, izrada elektronskih prezentacija akcija i djelatnosti Komore.

### ***Metode i tehnike rada***

Predavači na seminarima se koriste savremenim metodama i tehnikama rada kao što su:

- Pored klasičnog izvođenja kurseva, seminara i radionica, obrazovne aktivnosti realizujemo putem studije slučaja, zajedničkog rada na projektima poboljšanja stanja u firmama iz kojih dolaze polaznici seminara, grupnog i timskog rada, prezentacija, work shopova, sistemskih analiza, analiza procesa, studijskih putovanja, business-foruma, itd.
- Raspoložemo savremenom tehničkom opremom koja je neophodna za moderno izvođenje edukacije.

### ***Službeni jezici***

- Službeni jezik je Bosanski, Srpski i Hrvatski, a za programe koje realiziraju strani partneri obezbijeđeno je kvalitetno konsekutivno prevođenje.

### ***Pisani materijali***

- Za sve vrste edukacija predviđeni su pisani materijali (skripte, power point prezentacije, upitnici, analize) . Ako za to postoji interes mogu se obezbjeđiti i opširniji materijali.

### ***Finansiranje***

- Obrazovne aktivnosti finansiraju se djelimično od strane Komore, za članove Komore, a iz pune cijene kotizacije za ostale privredne organizacije.
- Specifični i posebni programi edukacije, kao i druge obrazovne usluge finansiraju se od zainteresiranih firmi.



**World Chambers Federation**

## **World Chambers Competition 2007**

Chamber of Economy of Sarajevo Canton

### **Winner Best Project from a Chamber of a Developing Country**

A special feature of the 5th World Chambers Congress  
Istanbul, 4-6 July 2007

**Avijit Mazumdar**  
Chair  
World Chambers Competition



*The world business organization*

**Rona Yircali**  
Chair  
ICC World Chambers Federation



**World Chambers Federation**

## **World Chambers Competition 2007**

Chamber of Economy of Sarajevo Canton

### **Finalist Best New Membership Recruitment Project**

A special feature of the 5th World Chambers Congress  
Istanbul, 4-6 July 2007

**Avijit Mazumdar**  
Chair  
World Chambers Competition

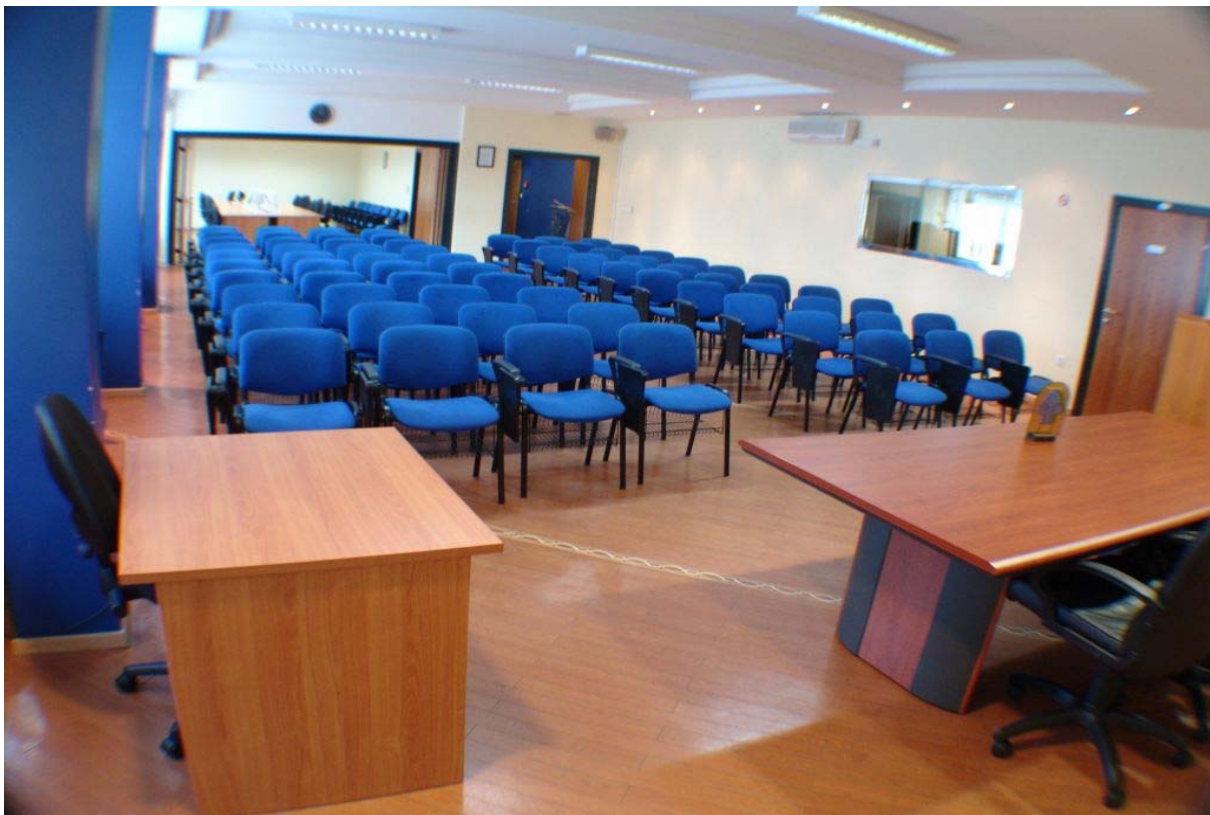


*The world business organization*

**Rona Yircali**  
Chair  
ICC World Chambers Federation



**Poslovna zgrada Privredne komore Kantona Sarajevo  
Sarajevo, La Benevolencija 8**



**Velika sala Privredne komore Kantona Sarajevo**

# Informacije o Centru za edukaciju i informatičke poslove

## PERSONAL CENTRA – KONTAKT INFORMACIJE

### **Rusmira Mandić, dipl.ing.**

Direktor

Tel: +387 33 250-106

E-mail: [rusmiram@pksa.com.ba](mailto:rusmiram@pksa.com.ba)

### **Lejla Halkić, prof.**

Koordinator

Tel: +387 33 250 117

E-mail: [lejlah@pksa.com.ba](mailto:lejlah@pksa.com.ba)

### **Nedim Ćerimović, dipl.ing.**

Koordinator

Tel: +387 33 250-114

E-mail: [nedim.cerimovic@pksa.com.ba](mailto:nedim.cerimovic@pksa.com.ba)

### **Elvira Kršo**

Saradnik

Tel: +387 33 250-119

E-mail: [elvirak@pksa.com.ba](mailto:elvirak@pksa.com.ba)

### **Alija Kulović**

Saradnik

Tel: +387 33 250-146

E-mail: [alijak@pksa.com.ba](mailto:alijak@pksa.com.ba)

### **Vladimir Lučić**

Saradnik

Tel: +387 33 250 116

E-mail: [vladol@pksa.com.ba](mailto:vladol@pksa.com.ba)

