

SADRŽAJ:

3. PRVA STUDIJA SLUČAJA - LOŠA UPOTREBA I PREDLOG POBOLJŠANJA.....	19
1.UVOD	

#### 1.1 DEFINISANJE OSNOVNIH POJMOVA

Komuniciranje je svaka razmena za primaoca značajnih informacija u kojoj učestvuju jedan ili više subjekata.

Termin informacija, potiče iz latinskog jezika i znači oblikovati, obrazovati, odnosno nešto predstaviti. Informacija nije isto što i podatak. Podatak je činjenica, zamisao ( koncepcija ) ili instrukcija koja se prikazuje na formalizovan način, tako da je pogodan za prenos, tumačenje i obradu od strane ljudi ili mašina. Značenje informacije se pridaje podacima uz pomoć poznatih konvencija koje se koriste za njihovo interpretiranje. Na primer: podatak je „tri“ koji predstavlja sirov podatak koji nema nikakvo značenje za primaoca. Ali ako nas neko pita “Koliko kreditnih kartica imate?” ili “U koliko banaka imate račune?”, podatak koji smo dali je informacija, jer je dat u određenom kontekstu. U svakodnevnom govoru termin informacija se upotrebljava mnogo češće u smislu sadržaja komunikacije, nego u izvornom smislu kao termin koji označava proces oblikovanja nekog misaonog sadržaja.

Pod informacijom najčešće podrazumevamo neku poruku koju jedan subjekat želi da prenese drugom subjektu. Međutim, informacija je mnogo više, od poruke koja je nekome namenjena – informacija je svaki podatak koji je nekome značajan, a koji do njega stigne, bez obzira na to da li je druga strana takav podatak želela da pošalje. Između primljene i prenete informacije postoji tzv. izgubljena informacija, odnosno entropija govori nam o količini primljenih informacija, tj. da postoji neizvesnost da li će informacija biti primljena ili ne. U komunikaciju postoji i “ višak informacija” koje bivaju prenesene iako pošiljalac poruke nije želeo da te informacije stignu do druge strane. Taj višak informacija se najvećim delom prenosi neverbalnom komunikacijom koja je stalni pratilac verbalnog komuniciranja, a jedan deo viška se nalazi u samim porukama koje šaljemo. Na primer: kada veoma mlad klijent koji je zainteresovan za uzimanje stambenog kredita želi da prevari bankarskog referenta govoreći neistine u smislu da ima minimum godinu dana radnog staža koji je neophodan za takvu vrstu usluge – u tom slučaju bankarski službenik primećuje da možda govornik nešto krije i pokušava da predstavi drugačijim nego što jeste, pa bankarski referent neće poverovati u ono što čuje – misliće da nešto nije kako treba

Strukturu poslovne informacije čine četiri elementa:

podaci – koji se kao sirove činjenice o situaciji, opisuju brojevima, slovima, simbolima ili njihovom kombinacijom. Svaki deo podatka opisuje činjenicu, uslov, uočavanje događaja ili njegove posledice,

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**