

UDK: 811.163.4:316.7

Izvorni naučni rad

**Josip MILETIĆ (Zadar)**

Odjel za kroatistiku i slavistiku Sveučilišta u Zadru

[jmiletic@unizd.hr](mailto:jmiletic@unizd.hr)

**Predrag BEJAKOVIĆ (Zagreb)**

Institut za javne financije – Zagreb

[predrag@ijf.hr](mailto:predrag@ijf.hr)

### **KVALITETNA KOMUNIKACIJA NA HRVATSKOM JEZIKU – KLJUČNA KOMPETENCIJA U PODUZETNIŠTVU**

U radu se analiziraju istraživanja koja je Institut za javne financije proveo 2009. i 2010. godine za potrebe Hrvatske gospodarske komore, što je inače uobičajeno diljem svijeta. Riječ je o *Analizi edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama* prema kojima se može istaknuti da su komunikacijske vještine voditelja i ostalih zaposlenika rangirane na visokome drugom ili trećem mjestu među svim znanjima i vještinama. Autori apostrofiraju zanimljivost o zaposleničkom isticanju slabijega znanja hrvatskoga jezika u usmenoj i pisanoj komunikaciji od znanja i sposobnosti komuniciranja na stranim jezicima, što smatraju vrlo uznemirujućom činjenicom našega jezičnog obrazovanja, bez obzira što je riječ o zaposlenicima sa srednjom stručnom spremom. U skladu s tim zaključuju da postoje ozbiljni problemi s komunikacijom na hrvatskom jeziku u planu i programu nastave hrvatskoga jezika. Smatraju da bi trebalo hitno napraviti svestranu analizu funkcioniranja programa nastavnoga predmeta Hrvatski jezik u svagdašnjoj školskoj zbilji, a posebice u srednjim strukovnim školama, dok provedeno istraživanje u sferi gospodarstva smatraju dobrom podlogom za to.

Autori zagovaraju provođenje reforme programa nastavnoga predmeta Hrvatski jezik u srednjim strukovnim školama, pa i u gimnazijama i osnovnim školama, kako bi se programi prilagodili životnim potrebama ljudi. U skladu s ciljevima cjeloživotnoga obrazovanja, smatraju prikladnim za aktualne poduzetnike organizirati prilagođene tečajeve kombinirane s nastavom informatike i prezentacijskih vještina.

Ključne riječi: *komunikacijske vještine, hrvatski jezik, nastavni plan i program, poduzetništvo, mala i srednja poduzeća, analiza edukativnih potreba, cjeloživotno učenje*

## 1. Uvod

Razmotrit ćemo istraživanja koja je Institut za javne financije proveo tijekom dvije godine za potrebe Hrvatske gospodarske komore, s ciljem izrade kvalitetne metodologije koja je trebala omogućiti kontinuirano praćenje potreba za obrazovanjem u malim i srednjim poduzećima, s osobitim naglaskom na poduzetničkim vještinama i znanjima. Posebno će nas pri tom zanimati komunikacijski aspekt i hrvatski jezik kao poduzetnička vještina.

## 2. Potreba za cjeloživotnim obrazovanjem

Suvremeni obrazovni sustav učenike treba osposobiti za kvalitetno obavljanje svagdašnjih obveza. Uslijed sve bržeg razvoja znanosti i tehnologije, migracija stanovništva iz različitih dijelova svijeta te gospodarskih procesa, pred nove naraštaje učenika u zemljama Europske unije postavljaju se obveze usvajanja određenih znanja, ovladavanja određenim vještinama i sposobnostima, kako bi se mogli kvalitetno razvijati i samorealizirati.

U zadnje se vrijeme sve veća pozornost posvećuje cjeloživotnom učenju (engl. *lifelong learning*). Ono uključuje različite oblike formalnog, neformalnog i informalnog obrazovanja koje čovjek može pohađati tijekom cijeloga života i na taj način postajati konkurentniji na tržištu rada. „Cjeloživotno obrazovanje definira se kao aktivnost učenja tijekom života s ciljem unaprjeđivanja znanja, vještina i sposobnosti unutar osobne, građanske, društvene i poslovne perspektive“<sup>1</sup>.

Europsko vijeće je na sastanku održanom u Lisabonu od 23.-24. ožujka 2000. godine usvojilo zaključak da treba definirati nove temeljne vještine koje treba usvojiti cjeloživotnim učenjem kao odgovor na globalizaciju i prijelaz na gospodarstva temeljena na znanju, uz isticanje ljudi kao glavnih resursa Europe.<sup>2</sup>

Kako bi se olakšalo svim zemljama unutar Europe graditi kvalitetan obrazovni sustav, Europska je komisija donijela obrazovni dokument „Ključ-

---

<sup>1</sup> Jasminka Maravić, Cjeloživotno učenje, *Edupoint*, 3, (17), 2003, URL: <http://www.carnet.hr/casopis/17/clanci/5>

<sup>2</sup> Prema: „Preporuka Europskog parlamenta i savjeta, ključne kompetencije za cjeloživotno učenje – Europski referentni okvir“, *Metodika*, 11, (20), Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, lipanj 2010., str. 169.

ne kompetencije za cjeloživotno učenje – europski referentni okvir“. Referentni okvir nabraja sljedeće ključne kompetencije:

- 1) Komunikaciju na materinskom jeziku;
- 2) Komunikaciju na stranom jeziku;
- 3) Matematičku kompetenciju i temeljne kompetencije u prirodnim znanostima i tehnologiji;
- 4) Digitalnu kompetenciju;
- 5) Kompetenciju učenja;
- 6) Društvene i građanske kompetencije;
- 7) Smisao za inicijativu i poduzetništvo i
- 8) Kulturološku senzibilizaciju i izražavanje.<sup>3</sup>

Referentni okvir definira komunikaciju na materinskom jeziku na sljedeći način: „Komunikacija na materinskom jeziku je sposobnost izražavanja pojmova, misli, osjećaja, činjenica i mišljenja u govorenom i u pisanom obliku (slušanje, govor, čitanje i pisanje) te odgovarajuće i kreativne jezične interakcije u cijelom nizu društvenih i kulturnih okruženja, u odgoju i obrazovanju, pri radu, u domu i u slobodnom vremenu“.<sup>4</sup>

Nadalje, Referentni okvir utvrđuje znanja, vještine i stavove vezane za tu kompetenciju:

„Komunikativna kompetencija proizlazi iz usvajanja materinskog jezika koji je tijesno povezan s razvojem kognitivne sposobnosti tumačenja svijeta i uspostavljanja odnosa svakog pojedinca s drugim osobama. Komunikacija na materinskom jeziku zahtijeva da svaki pojedinac pozna vokabular, funkcionalnu gramatiku i jezične funkcije. To uključuje svijest o glavnim tipovima verbalne interakcije, o različitim vrstama književnih i neknjiževnih tekstova, glavnim osobinama različitih stilova i jezičnih registara i o varijabilnosti jezika i komunikacije u različitom kontekstu.

Svaki pojedinac treba savladati vještinu komuniciranja u govorenom i pisanom obliku u različitim komunikativnim situacijama te kontrolirati i prilagođavati svoju vlastitu komunikaciju potrebama situacije. Ova kompetencija također uključuje sposobnosti razlikovanja i upotrebe različitih tekstova, traženje prikupljanje i obradu informacija, korištenje pomagala i formuliranje i izražavanje vlastitih argumenata na uvjerljiv način, u govorenom i u pisanom obliku, u skladu s kontekstom.

Pozitivan stav prema komunikaciji na materinskom jeziku uključuje raspoloženost za kritički i konstruktivan dijalog, uvažavanje estetskih kvali-

<sup>3</sup> Isto, str. 175.

<sup>4</sup> Isto.

teta i volju da se one postignu, zainteresiranost za interakciju s drugima. To obuhvaća svijest o djelovanju jezika na druge i potrebu razumijevanja i korištenja jezika na pozitivan i socijalno odgovoran način.”<sup>5</sup>

Sve preporuke Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije korisne su i zemljama pristupnicama pa i Republici Hrvatskoj, koja je odnedavno pristupila Europskoj uniji.

### 3. Provedeno istraživanje Instituta za javne financije

Na crti tog promišljanja analizirat ćemo određena istraživanja koja je Institut za javne financije proveo za potrebe Hrvatske gospodarske komore, s posebnim osvrtom na komunikacijske vještine i to posebno sposobnosti komuniciranja na materinjem, odnosno hrvatskom jeziku.

Poduzetništvo je motor pokretač gospodarstva svake države. Malo i srednje poduzetništvo predstavlja okosnicu toga gospodarstva. Ono je njegov najfleksibilniji dio, koji je sposoban brzo se prilagoditi promjenama na tržištu te najbrže implementira znanstvene inovacije u proizvodni proces. Također je u njega uključen najveći broj radno aktivnoga stanovništva određene zemlje,<sup>6</sup> a samim time predstavlja snagu koja društvo vuče naprijed. Poduzetništvo temeljeno na znanju uvjet je uspješne tržišne utakmice. Ono daje veće mogućnosti uspjeha na tržištu svakoj tvrtki i jamči konkurentnost gospodarstvu u cjelini.<sup>7</sup> Da bi mala i srednja poduzeća mogla ostvariti svoje poslovne ciljeve i biti konkurentna na tržištu, u tim se tvrtkama sve više pozornosti posvećuje poduzetničkim vještinama.<sup>8</sup>

U našoj je zemlji, iako su učinjeni značajni pomaci, još uvijek loša obrazovna struktura zaposlenika. Sustav obrazovanja i gospodarstvo nisu povezani na odgovarajući način niti ih tržište rada na odgovarajući način prati. Nije dobra situacija ni u području sudjelovanja u programima cjeloživotnoga obrazovanja.<sup>9</sup>

Poduzetnička znanja i vještine zaposlenika naših poduzeća nisu na onoj razini koja bi omogućila uspješnu konkurenciju na međunarodnome gospo-

---

<sup>5</sup> Isto, str. 175-176.

<sup>6</sup> Usp. Istraživački projekt *Rezultati analize potreba za edukacijom malih i srednjih poduzeća s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Institut za javne financije, Zagreb, rujan, 2009., str. 8.

<sup>7</sup> Isto, str. 8. Vidjeti više o tome: Bassani, A., Scarpetta, S., *Links between policy and Growth: Evidence from Oecd Countries*. OECD Economics Department Working. Papers. Paris: OECD

<sup>8</sup> Isto.

<sup>9</sup> Isto, str. 4. Vidjeti više o tome: *Obrazovanje odraslih* rezultati projekta, 2009., CARDS 2004., Zagreb, Agencija za obrazovanje odraslih.

darskom tržištu, a još uvijek i nisu dovoljno ozbiljno percipirana kao presudni čimbenik uspjeha tvrtke.<sup>10</sup>

Upravo iz razloga što u Hrvatskoj dosad nije organizirano nikakvo sustavno prikupljanje i analiziranje podataka o potrebama za daljnjom edukacijom i treninzima, kao ni o tome koje su seminare i treninge poduzeća prije organizirala, poglavito za mala i srednja poduzeća, Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva potpisalo je u srpnju 2008. godine s Hrvatskom gospodarskom komorom Ugovor o suradnji na projektu izrade analize obrazovnih potreba u malom gospodarstvu s posebnim naglaskom na poduzetničke vještine. Osnovna je svrha analize utvrđivanje potreba za usavršavanjem, osposobljavanjem i obrazovanjem, odnosno treningom zaposlenika u malim i srednjim poduzećima. Željelo se konkretno utvrditi koja je uloga funkcije obrazovno kadrovskih poslova u malim i srednjim poduzećima, način financiranja usavršavanja, osposobljavanja i obrazovanja, dosadašnji načini provođenja poduzetničkoga učenja, oblici i sadržaji potrebnih treninga za poduzetničko učenje te važnost pojedinih znanja, vještina i značajki zaposlenika. Bit je cijeloga projekta zapravo na temelju tih analiza osmisлити odgovarajuće seminare i treninge koji će adekvatno odgovoriti na detektirane probleme u poduzećima i nedostatke u obliku znanja i vještina radne snage potrebnih za njihovo otklanjanje.<sup>11</sup>

Glavni je cilj projekta zapravo bio izrada kvalitetne metodologije koja će omogućiti kontinuirano praćenje potreba za obrazovanjem u malim i srednjim poduzećima, s osobitim naglaskom na poduzetničkim vještinama i znanjima, što je definirano u EU Povelji o malom gospodarstvu – poglavlje 4.<sup>12</sup> Na taj bi se način moglo na pravi način pratiti stvarne edukativne potrebe poduzetnika i pravodobno im osmišljavati odgovarajuće edukativne sadržaje.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i Hrvatska gospodarska komora, kao nositelji Ugovora o suradnji, odredili su za što će im sve poslužiti rezultati provedene analize: „Rezultati analize trebali bi se koristiti kao povratna informacija za kreiranje programa i financiranje obrazovnih potreba poduzetnika, uključivanje poduzetništva kao ključne kompetencije u cjeloviti obrazovni sustav Republike Hrvatske te za potrebe Regionalnoga centra za poduzetničke kompetencije zemalja jugoistočne Europe.“<sup>13</sup> Dakle, osim za osmišljavanje navedenih seminara i treninga, svakako bi trebali biti zanimljivi-

<sup>10</sup> Isto, str. 4. Vidjeti više o tome: *Što Hrvatsku čini poduzetničkom zemljom*, (CEPOR), Centar za politiku razvoja malih i srednjih poduzeća i poduzetništva, Osijek, 2007.

<sup>11</sup> Isto, str. 2-5.

<sup>12</sup> Isto, str. 5. Dostupno na: [http://www.mvpei.hr/view1/download/2004/03/18/Analiticki\\_europska\\_povelja\\_malo\\_gospodarstvo.doc](http://www.mvpei.hr/view1/download/2004/03/18/Analiticki_europska_povelja_malo_gospodarstvo.doc)

<sup>13</sup> Isto, str. 5

va podloga i za evaluaciju nastavnih planova određenih nastavnih predmeta nakon što je prošlo dovoljno vremena od njihova donošenja i implementacije, pri čemu se svakako treba ozbiljno uzimati u obzir i mišljenje samih korisnika tih nastavnih planova u praksi.

Institut za javne financije proveo je 2009. godine istraživački projekt *Analize potreba za edukacijom malih i srednjih poduzeća s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama* za potrebe Hrvatske gospodarske komore. Istraživanje je provedeno u ožujku. Odabrana su poduzeća trebala ispuniti upitnik od dvadeset pitanja. Uzorak je iznosio 4647 poduzeća, što predstavlja 10 % malih i srednjih poduzeća iz Registra poslovnih subjekata Hrvatske gospodarske komore. Kriterij odabira je bio da imaju od jedan do dvjesto i pedeset zaposlenika te da je riječ o tvrtkama koje su uredno predale završni račun za 2007. godinu. Anketirana su poduzeća iz svih djelatnosti, osim djelatnosti javne uprave i financijskoga poslovanja. Upitnik je ispunilo 858 poduzeća, što iznosi 18 % ispitivanoga uzorka.<sup>14</sup>

Sljedeća tablica prikazuje obrazovnu strukturu zaposlenika po poduzećima različite veličine.

**Tablica 1:** Obrazovna struktura zaposlenika po poduzećima

| Veličina poduzeća | Bez škole | OŠ   | SSS (3 god) | SSS (4 god) | VKV ili majstorski | VŠS, VSS, magisterij | Doktorat | UKUPNO |
|-------------------|-----------|------|-------------|-------------|--------------------|----------------------|----------|--------|
| Mikro             | 2,6       | 6,2  | 16,5        | 42,9        | 5,6                | 26,0                 | 0,2      | 100,0  |
| Malo              | 2,7       | 10,6 | 22,9        | 40,4        | 5,1                | 18,0                 | 0,2      | 100,0  |
| Srednje           | 2,0       | 13,6 | 28,9        | 39,9        | 4,8                | 10,8                 | 0,0      | 100,0  |

Izvor: Istraživački projekt *Rezultati analize potreba za edukacijom malih i srednjih poduzeća s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Institut za javne financije, Zagreb, rujan, 2009., str. 14.

Iz tablice se može iščitati kako je znatno kvalitetnija obrazovna struktura zaposlenika u mikropoduzećima i malim poduzećima u odnosu na poduzeća srednje veličine. Obično ljudi višeg obrazovanja pokreću vlastite manje tvrtke. Doktori znanosti zastupljeni su isključivo u malim i mikropoduzećima, dok je VŠS i VSS u njima zastupljena s 26, odnosno 18 %. U srednje velikim poduzećima znatno više prevladavaju srednjoškolski kadrovi, kojima je i naj-

<sup>14</sup> Isto, str. 2.

potrebnija dodatna edukacija.<sup>15</sup>

Kao što smo već prije naglasili, ono što nas posebno zanima u provedenom istraživanju važnost je pojedinih znanja, vještina i značajki zaposlenika.

Devetnaesto pitanje u anketnom upitniku vezano je upravo za tu problematiku. „To pitanje pokušava dati smjernice o važnosti područja obrazovanja, osposobljavanja ili usavršavanja kojeg bi u budućnosti trebalo provesti za razvoj rukovoditelja i ostalih zaposlenika.“<sup>16</sup>

Uz svako pojedino znanje i vještinu ispitanicima su ponuđena četiri kvalitativna odgovora: uopće ne, manje važno, poželjno i nužno i to za kategorije: rukovoditelja i ostalih zaposlenika. Analiza je napravljena uključivanjem samo dvije kvalitativne varijable, a to su nevažno ili manje važno (0) i poželjno ili nužno (1).<sup>17</sup>

Prosječno rangiranje svih dvadeset i devet znanja ili vještina iz upitnika koje bi bilo potrebno provesti za usavršavanje prikazano je u sljedećoj tablici.

**Tablica 2:** Prosječno rangiranje znanja ili vještina

|    | Rukovoditelji                                   |      | Ostali                                            |      |
|----|-------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------|------|
|    | Znanje ili vještina                             | %    | Znanje ili vještina                               | %    |
| 1  | Donošenje poslovnih odluka                      | 80,3 | Informatička znanja i vještine                    | 68,8 |
| 2  | Komunikacijske vještine                         | 80,3 | Komunikacijske vještine                           | 65,7 |
| 3  | Informatička znanja i vještine                  | 80,2 | Komuniciranje s okruženjem                        | 61,4 |
| 4  | Motiviranje                                     | 80,1 | Motiviranje                                       | 60,4 |
| 5  | Postavljanje poslovnih ciljeva                  | 77,6 | Informiranost i opća kultura                      | 59,6 |
| 6  | Poslovno pregovaranje                           | 77,2 | Usmena i pismena komunikacija na hrvatskom jeziku | 57,0 |
| 7  | Prezentacijske vještine                         | 74,9 | Marketing i prodaja                               | 55,4 |
| 8  | Marketing i prodaja                             | 74,6 | Upravljanje kvalitetom                            | 54,7 |
| 9  | Vođenje timova                                  | 74,0 | Prezentacijske vještine                           | 54,7 |
| 10 | Usmena i pismena komunikacija na stranom jeziku | 72,6 | Usmena i pismena komunikacija na stranom jeziku   | 53,5 |
| 11 | Upravljanje kvalitetom                          | 72,0 | Upravljanje konfliktima                           | 48,3 |

<sup>15</sup> Isto, str. 15.

<sup>16</sup> Isto, str. 31.

<sup>17</sup> Isto.

|    |                                                   |      |                                         |      |
|----|---------------------------------------------------|------|-----------------------------------------|------|
| 12 | Upravljanje ljudskim potencijalima                | 70,6 | Upravljanje vremenom i stresom          | 45,6 |
| 13 | Financije i računovodstvo                         | 70,5 | Matematičko-numerička znanja i vještine | 44,0 |
| 14 | Upravljanje poslovnim procesima                   | 70,0 | Vođenje timova                          | 43,2 |
| 15 | Organiziranje i delegiranje                       | 70,0 | Poslovno pregovaranje                   | 43,2 |
| 16 | Vođenje projekata                                 | 69,9 | Nabava i logistika                      | 42,5 |
| 17 | Strateško upravljanje                             | 69,8 | Postavljanje poslovnih ciljeva          | 41,1 |
| 18 | Upravljanje rizicima                              | 68,4 | Organiziranje i delegiranje             | 40,4 |
| 19 | Informiranost i opća kultura                      | 67,9 | Vođenje projekata                       | 40,1 |
| 20 | Komuniciranje s okruženjem                        | 67,8 | Financije i računovodstvo               | 39,9 |
| 21 | Upravljanje konfliktima                           | 67,7 | Upravljanje poslovnim procesima         | 39,5 |
| 22 | Poslovna analiza i kontroling                     | 65,3 | Upravljanje rizicima                    | 36,1 |
| 23 | Upravljanje vremenom i stresom                    | 63,6 | Donošenje poslovnih odluka              | 34,4 |
| 24 | Usmena i pismena komunikacija na hrvatskom jeziku | 63,2 | Praćenje legislative RH                 | 33,5 |
| 25 | Upravljanje promjenama                            | 62,9 | Upravljanje ljudskim potencijalima      | 31,7 |
| 26 | Praćenje legislative RH                           | 61,9 | Upravljanje promjenama                  | 31,1 |
| 27 | Praćenje legislative i direktiva EU               | 59,2 | Praćenje legislative i direktiva EU     | 30,6 |
| 28 | Nabava i logistika                                | 58,3 | Poslovna analiza i kontroling           | 29,3 |
| 29 | Matematičko-numerička znanja i vještine           | 53,8 | Strateško upravljanje                   | 22,1 |

Izvor: Istraživački projekt *Rezultati analize potreba za edukacijom malih i srednjih poduzeća s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Institut za javne financije, Zagreb, rujna, 2009., str. 32.

Vidimo kako su komunikacijske vještine i kod rukovoditelja i kod ostalih zaposlenika na visokom drugom mjestu među svim znanjima i vještinama. U čak 80,3 % poduzeća to je druga po važnosti vještina kod rukovoditelja. Također, u 65,7 % poduzeća kod ostalih zaposlenika to je druga po važnosti vještina koju bi trebalo usavršavati. U 61,4 % poduzeća je komuniciranje s okruženjem treća po važnosti vještina kod ostalih zaposlenika. To je jako bitno jer je riječ o zaposlenicima koji uglavnom imaju srednju stručnu spremu. Usmena i pismena komunikacija na hrvatskom jeziku kod njih je na visokom

šestom mjestu (kod 57 % poduzeća), dok je kod rukovoditelja tek na dvadeset i četvrtom mjestu, ali je ipak izražena kod velikoga broja poduzeća – 63,2 %.

Zanimljivo je kako su u analiziranoj tablici zaposlenici koji nisu na rukovodećim pozicijama znatno više rangirali potrebu za usavršavanjem materinjeg jezika u odnosu na strani jezik te se time praktički izjasnili da lošije stoje sa znanjem hrvatskoga jezika u usmenoj i pisanoj komunikaciji nego sa znanjem stranoga jezika. To je zaista zabrinjavajuća činjenica stanja našega obrazovnog sustava.

Također trebamo istaknuti kako su određena znanja i vještine koja se u nastavi mogu i trebaju dovesti u svezu s hrvatskim jezikom vrlo visoko pozicionirana. To su: informatička znanja i vještine (rukovoditelji – 80,2 %, ostali – 68,8 %), prezentacijske vještine (rukovoditelji – 74,9 %, ostali – 54,7 %), marketing i prodaja (rukovoditelji – 74,6 %, ostali – 55,4 %). Poslovno pregovaranje (rukovoditelji – 77,2 %, ostali – 43,2 %) također se može smatrati dijelom nastave hrvatskoga jezika, poglavito nastavnoga područja *jezično izražavanje*, jer je zapravo riječ o svojevrsnome poslovnom razgovoru.

Institut za javne financije nastavio je istraživanje za potrebe Hrvatske gospodarske komore i tijekom 2010. godine. Analiza je u idućoj godini, osim malih i srednjih poduzeća, proširena i na obrtnike. Ispitanici su bili, dakle, poduzeća iz baze Hrvatske gospodarske komore i obrti iz baze Hrvatske obrtničke komore. Odgovarali su putem elektroničke pošte na upitnik s ukupno dvanaest pitanja, koje su im prosljeđivale njihove komore. Istraživanje je provedeno u razdoblju od rujna do listopada 2010. godine. Od ukupno 3656 malih i srednjih poduzeća popunjavanju upitnika za trgovačka društva pristupilo je 973, što iznosi 26,6 %, a 784 ih je anketu popunilo u cijelosti (21,4 %). Kod obrtnika je odaziv bio nešto lošiji. Razlog je vjerojatno taj što se kod njih tek prvu godinu provodi istraživanje. Popunjavanju upitnika pristupilo je 399 obrtnika, od ukupno 2661 iz evidencije Hrvatske obrtničke komore, a od toga ih je 359 odgovorilo na sva pitanja, što iznosi 13,5 %.<sup>18</sup>

U 2010. godini nije samo proširen opseg ispitanika, već je promijenjena i metodologija znanstvenoga istraživanja. Željelo se doznati koje je to poželjne osobine bitno razvijati u budućnosti po mišljenju vlasnika, rukovoditelja i ostalih zaposlenika u malim i srednjim trgovačkim društvima i obrtima. Istraživanje je provedeno odvojeno u trgovačkim društvima i obrtima.

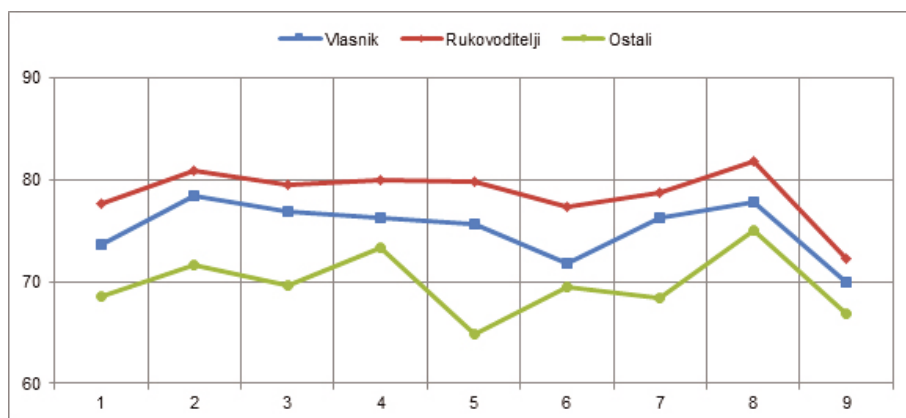
Također je promijenjena i metodologija statističkoga izračuna. Za razliku od 2009. godine, kad su gledani udjeli onih koji su odgovarali s „poželjno“ i „nužno“ u ukupnom broju odgovora, u 2010. godini gledani su tzv. težinski

<sup>18</sup> Usp. *Analiza edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, prosinac 2010., str. II

prosjeci. Drugim riječima, svaki se odgovor kvantificiralo pa se ukupni rezultat uprosječio.

Posebno je važno za razvoj i obrazovanje zaposlenika planiranje tog razvoja u budućnosti. Kako bi se to moglo realizirati, mora se utvrditi kojim su zaposlenicima potrebne određene poduzetničke vještine.<sup>19</sup>

Na sljedećem grafikonu prikazana je procjena važnosti razvoja osobina u budućnosti za trgovačka društva. Osobine su u grafikonu obilježene na sljedeći način: 1. spremnost i otvorenost za unapređivanje rada, 2. sposobnost suočavanja s promjenama, 3. sposobnost jasnoga komuniciranja, 4. sposobnost i spremnost na suradnju, 5. preuzimanje inicijative za pronalaženje i predlaganje novih rješenja, 6. spremnost i predanost cjeloživotnom učenju, 7. osobna odgovornost i spremnost na preuzimanje rizika za vlastite inicijative u radu, 8. usmjerenost na rezultat, ustrajnost i učinkovitost u radu, 9. pozitivan stav i spremnost na rad u multietničkoj-multikulturalnoj sredini.<sup>20</sup>



**Grafikon 1:** Procjena važnosti razvoja osobina u budućnosti za trgovačka društva

Izvor: *Analiza edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, prosinac 2010., str. 34.

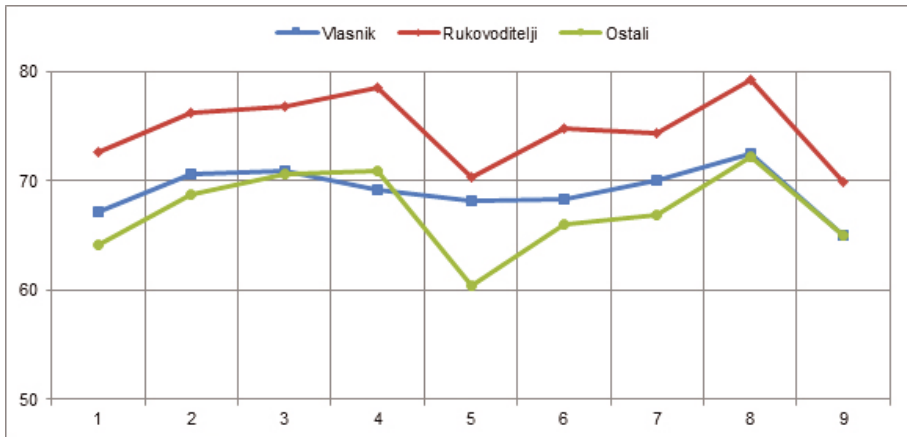
Iz grafikona se može iščitati kako je bitno razvijati svih devet osobina. To je posebno izraženo kod rukovoditelja. Ono što je nama posebno zanimljivo, svi su pokazali visoku svijest o tome kako je iznimno bitno razvijanje

<sup>19</sup> Isto, str. 33.

<sup>20</sup> Isto.

sposobnosti jasnoga komuniciranja (rukovoditelji 79 %, vlasnici 77 %, ostali zaposlenici 69 %).

Slična je situacija i kod obrtnika. Na sljedećem grafikonu prikazana je procjena važnosti razvoja osobina u budućnosti za obrte.



**Grafikon 2:** Procjena važnosti razvoja osobina u budućnosti za obrte

Izvor: *Analiza edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, prosinac 2010., str. 52.

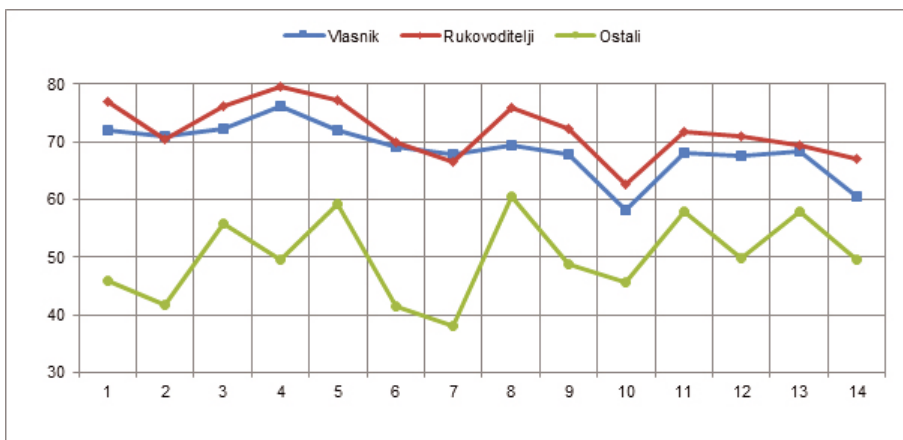
Možemo reći da je i kod obrtnika jako bitan razvoj svih osobina u sve tri kategorije, dok je kod rukovoditelja, naravno, najizraženija. Vidimo i tu da je jako izražena svijest o potrebi razvijanja sposobnosti jasnoga komuniciranja (rukovoditelji 77 %, vlasnici 72 %, ostali zaposlenici 71 %).

Međutim, zasigurno ne obećava razvoj hrvatskoga gospodarstva jako nisko izražena spremnost i predanost cjeloživotnom učenju i kod vlasnika i zaposlenika. Naime, to bi trebao biti temelj uspjeha i pojedinca i poduzeća, a na kraju krajeva i konkurentnoga društva i države u vremenima kad se svjetsko znanje udvostruči u roku od pet godina. Bez osvještavanja nužnosti cjeloživotnoga učenja i vlasnika poduzeća i obrta, kao i njihovih zaposlenika teško će se postići uspješno poduzetništvo, koje predstavlja temelj uspješnoga gospodarstva.

Procjena važnosti provedbe programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja, greškom izrađivača analize, nije rađena odvojeno za trgovačka društva i obrte, već je napravljen jedinstven graf. Na taj propust smo im ukazali. Programi su na grafikonu obilježeni na sljedeći način: 1. organiza-

cija i rukovođenje, 2. financije, računovodstvo i kontroling, 3. usluge i servisi orijentirani na kupce, 4. vođenje i motiviranje, 5. rješavanje problema i konflikata, 6. praćenje legislative Republike Hrvatske, 7. praćenje legislative i direktiva EU, 8. informatička znanja i vještine, 9. prezentacijske vještine, 10. matematičko-numerička znanja i vještine, 11. komunikacija na hrvatskom jeziku, 12. komunikacija na stranom jeziku, 13. informiranost i opća kultura, 14. administrativna znanja i vještine.<sup>21</sup>

Procjena je važnosti provedbe programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja u budućnosti prikazana na sljedećem grafikonu.



**Grafikon 3:** Procjena važnosti provedbe programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja u budućnosti

Izvor: *Analiza edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, prosinac 2010., str. 35.

Zamjećujemo da je provedba programa obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja bitnija rukovoditeljima i vlasnicima nego ostalim zaposlenicima. Oni smatraju kako je u budućnosti najpotrebnije raditi na usavršavanju vještine vođenja i motiviranja. Kod ostalih su zaposlenika na prvom mjestu informatička znanja i vještine (koja su i kod vlasnika i rukovoditelja vrlo visoko pozicionirana), potom rješavanje problema i konflikata, a već na trećem mjestu komunikacija na hrvatskom jeziku. Dakle, još je više porasla svijest o potrebi usavršavanja komunikacije na hrvatskom jeziku, nego u provedenom

<sup>21</sup> Isto, str. 34-35.

istraživanju u 2009. godini. Vidimo da je uočavanje potreba usavršavanja komunikacija na hrvatskom jeziku kod ostalih zaposlenika znatno veća od potrebe usavršavanja komunikacija na stranom jeziku. Također je izražena veća potreba za usavršavanjem komunikacija na hrvatskom jeziku i kod vlasnika i rukovoditelja u odnosu na izražene potrebe za usavršavanjem komunikacija na stranom jeziku. Uzmemo li u obzir činjenicu da smo ušli u Europsku uniju, gdje nam se otvara nepregledno strano tržište, na kojem je nužno poznavanje stranih jezika, ova činjenica nam izgleda apsurdno. Međutim, očito je da postoje ozbiljni problemi s komunikacijom na hrvatskom jeziku. To nam svjedoči o tome da nešto s planom i programom nastavnoga predmeta Hrvatski jezik nije u redu. Smatramo da bi trebalo hitno napraviti svestranu analizu funkcioniranja programa nastavnoga predmeta Hrvatski jezik u svagdašnjoj školskoj zbilji, a ovo istraživanje u sferi gospodarstva bi nam bila dobra podloga za to.

Aktualni su programi nastavnoga predmeta Hrvatski jezik postali službeni školske godine 1995./1996.<sup>22</sup> Prije toga provedena je reforma prethodnog programa hrvatskoga jezika koji je bio potpuno neprilagođen modernim europskim programima i situaciji u samostalnoj i demokratskoj hrvatskoj državi. Prethodila je jednogodišnja javna rasprava.<sup>23</sup>

Novi su programi nastavnoga predmeta pripremani u skladu s modernim metodičkim teorijama programiranja nacionalnih jezika, ali je uvažavana i domaća tradicija.<sup>24</sup> Iako je napravljen značajan kvalitativni iskorak u odnosu na program koji je do tada postojao, najveća bi se zamjerka izradi programa mogla dati na prekratak rok same izrade. Programi su izrađivani pola godine, dok je javna rasprava trajala nepunih mjesec dana.<sup>25</sup> Izostalo je i jednogodišnje eksperimentalno provjeravanje programa.<sup>26</sup> To je svakako moglo biti uzrokom određenih propusta. No, u odnosu na stari program predstavljaju značajno poboljšanje.

Možemo zaključiti da je svakako potrebna reforma programa nastavnoga predmeta Hrvatski jezik u srednjim strukovnim školama pa vjerojatno i u gimnazijama i u osnovnim školama, kako bi se programi prilagodili životnim

<sup>22</sup> U Republici Hrvatskoj nastava hrvatskoga jezika u srednjim strukovnim školama izvodi se po programima hrvatskoga jezika za četverogodišnje srednje strukovne škole sa satnicom 4+4+3+3, po programima hrvatskoga jezika za četverogodišnje srednje strukovne škole sa satnicom 3+3+3+3 i po programima hrvatskoga jezika za trogodišnje srednje strukovne škole sa satnicom 3+3+3.

<sup>23</sup> Usp. Vlado Pandžić, Metodološka (metodička) obilježja programa hrvatskoga jezika, književnosti i jezičnoga izražavanja za gimnazije i strukovne škole, u: *Govorno i pismeno izražavanje u srednjoj školi*, Profil, Zagreb, 2001., str. 74.

<sup>24</sup> Isto, str. 74.

<sup>25</sup> Isto, str. 75.

<sup>26</sup> Isto.

potrebama ljudi. Također je potrebno za aktualne poduzetnike organizirati prilagođene tečajeve kombinirane s nastavom informatike i prezentacijskih vještina. O tome je bilo govora i u analiziranome istraživanju.

U društvu temeljenom na znanju adekvatna upotreba znanja i novih ideja od krucijalne je važnosti za razvoj gospodarstva. Realizacija poslovne ideje, odnosno uspjeh ili neuspjeh poduzetnika na tržištu znatno ovisi o konstantnom učenju i stjecanju novih znanja i vještina. Unatoč uvriježenu mišljenju kako se poduzetništvom mogu baviti samo odabrani ljudi, koji su rođeni s posebnim poduzetničkim darom, iskustvo nas uči da je za uspješan hod po promjenjivom poduzetničkom terenu, odnosno nemilosrdnom tržištu od presudne važnosti razvijanje poduzetničkih vještina, bez obzira koliko one nekomu bile rođenjem dane ili uskraćene. Usudili bismo se reći kako i u poduzetništvu vrijedi slična logika kao i kod govornništva (*Poeta nascitur, orator fit*). Samo se pjesnici rađaju, dok se sve ostale vještine daju naučiti i usavršiti. Stoga smatramo da je sposobnost izražavanja na hrvatskom jeziku kompetencija koju treba na odgovarajući način od malena njegovati i cijeli život usavršavati, jer i ona uvelike doprinosi i razvoju gospodarstva, smanjivanju konflikata, boljoj suradnji i razumijevanju među ljudima, a time i učinkovitosti društva u cjelini.

#### 4. Zaključak

Rezultati razmatrane analize Instituta za javne financije, osim što se koriste kao povratna informacija za kreiranje programa i financiranje obrazovnih potreba poduzetnika, mogu također korisno poslužiti i kao podloga za stranu analizu funkcioniranja programa nastavnoga predmeta Hrvatski jezik u svagdašnjoj školskoj zbilji, a posebice u srednjim strukovnim školama. Evaluaciju nastavnih planova i programa korisno je provesti jer je prošlo dosta vremena od njihova donošenja i implementacije. U skladu s ciljevima cjeloživotnoga obrazovanja, za aktualne bi poduzetnike bilo dobro organizirati prilagođene tečajeve kombinirane s nastavom informatike i prezentacijskih vještina.

#### Literatura

- *Analiza edukativnih potreba malih i srednjih poduzeća i obrta s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, prosinac, 2010.
- Bassani, A., Scarpatta, S., *Links between policy and Growth: Evidence from Oecd Countries*, OECD Economics Department Working. Papers. Paris, OECD

- Istraživački projekt *Rezultati analize potreba za edukacijom malih i srednjih poduzeća s posebnim naglaskom na poduzetničkim vještinama*, Institut za javne financije, Zagreb, rujan, 2009.
- *Izmjene i dopune zajedničkog i izbornog nastavnog plana i programa za stjecanje srednje stručne sprema u području ekonomije i trgovine za zanimanje ekonomist*, Ministarstvo prosvjete i športa Republike Hrvatske, Zagreb, 2001.
- Jakovčević, Tonči, *Menadžer i tajnica u poslovnom komuniciranju*, Marjan knjiga, Split, 2000.
- Jonke, Ljudevit, *Briga za poslovni jezik*, u: *O hrvatskom jeziku*, Pergame-na, Zagreb, 2005., str. 269-271.
- *Preporuka Europskog parlamenta i savjeta, ključne kompetencije za cjeloživotno učenje – Europski referentni okvir*, Metodika, Vol. 11, No. 20., Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, lipanj 2010., str. 169-182.
- Maravić, Jasminka *Cjeloživotno učenje*, Edupoint, god. 3, br. 17, 2003, URL: <http://www.carnet.hr/casopis/17/clanci/5>
- *Nastavni planovi i okvirni programi za područje ekonomije i trgovine*, Glasnik Ministarstva prosvjete i športa Republike Hrvatske, posebno izdanje, broj 5, Zagreb, kolovoz 1996.
- *Nastavni planovi srednjih škola*, Glasnik Ministarstva prosvjete i športa Republike Hrvatske, posebno izdanje, Zagreb, 1. kolovoza. 1995., 2., str. 1-146.
- Obad, Željko, *Hrvatski u poslovnom komuniciranju*, Otvoreno sveučilište, Zagreb, 1993.
- *Obrazovanje odraslih rezultati projekta, CARDS 2004.*, Agencija za obrazovanje odraslih, Zagreb, 2009.
- *Okvirni nastavni programi općeobrazovnih predmeta u srednjim školama*, Glasnik Ministarstva prosvjete i športa Republike Hrvatske, posebno izdanje, broj 11, Zagreb, lipanj 1997.
- Osredečki, Eduard, *Poslovna tajnica*, autorsko izdanje & Naklada Edo, Zagreb, 1995.
- Osredečki, Eduard, *Poslovno komuniciranje i poslovni bonton*, Naklada Edo, Zagreb, 1995.
- Pandžić, Vlado, *Govorno i pismeno izražavanje u srednjoj školi*, Profil, Zagreb, 2001.
- Pandžić, Vlado, *Metodološke (metodičke) značajke programa hrvatskoga jezika za gimnazije i strukovne škole*, Nastavni vjesnik, 1, 1996., str. 12-26.
- Rosandić, Dragutin, *Od slova do teksta i metateksta*, Profil, Zagreb, 2002.
- *Što Hrvatsku čini poduzetničkom zemljom*, (CEPOR), Centar za politiku razvoja malih i srednjih poduzeća i poduzetništva, Osijek, 2007.

- Žitinski-Šoljić, Maja, *Umijeće komuniciranja*, Pomorski fakultet, Dubrovnik, 1996.
- [http://www.mvpei.hr/view1/download/2004/03/18/Analiticki\\_europska\\_povelja\\_malo\\_gospodarstvo.doc](http://www.mvpei.hr/view1/download/2004/03/18/Analiticki_europska_povelja_malo_gospodarstvo.doc)

**Josip MILETIĆ & Predrag BEJAKOVIĆ**

### **QUALITY COMMUNICATION IN CROATIAN – A KEY COMPETENCE IN ENTREPRENEURSHIP**

The paper analyses a survey conducted by the Institute of Public Finance in 2009 and 2010 for the needs of the Croatian Chamber of Economy. According to the survey entitled Analysis of educational needs of small and medium enterprises and crafts with a special emphasis on entrepreneurship skills, communication skills of manager and other employees are ranked second and third in terms of their significance. The authors stress an interesting fact speaking of better knowledge of foreign languages than of Croatian language in oral and written communication, which is a worrying fact for the Croatian education system, regardless of the fact that the subject employees had only high-school education. In the present paper, the authors advocate the reform of Croatian language curricula in high vocational schools, gymnasias and elementary schools, in order for them to be adapted to the real needs of people. Also, in accordance with the aims of lifelong learning, the authors find the organization of modified language courses combined with IT and presentation skills suitable to entrepreneurs.

Key words: *communication skills, Croatian language, curricula, entrepreneurship, small and medium enterprises, analysis of educational needs, lifelong learning*