

РЕЦЕНЗИЈА

**НА РАКОПИСОТ СО НАСЛОВ „ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ” ОД Д-Р
АЛЕКСАНДРА ЖЕЖОВА, ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА,
УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ” ВО ШТИП**

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачка дејност на Универзитет „Гоце Делчев” во Штип, како и Одлуката бр.2102-463/11 од 176. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултет за туризам и бизнис логистика, одржана на 4.10.2017 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- д-р Живко Андревски, редовен професор, Факултет за правни науки, Европски универзитет – Скопје;
- д-р Мимоза Серафимова, вонреден професор, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип

за подготвување на извештај - рецензија на приложениот ракопис „**ДЕЛОВНО КОМУНИЦИРАЊЕ**” од д-р **Александра Жежова** наменет за студентите на прв циклус студии на Факултет за туризам и бизнис логистика на Универзитет „Гоце Делчев” во Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниов

ИЗВЕШТАЈ

Општи податоци за ракописот

Добрата комуникација е потреба во секој бизнис, особено во оној кој вклучува интеракција со клиенти и менаџмент. Морате да бидете способни јасно, концизно и елоквентно да ги изразите своите идеи и информации. Тоа ги вклучува сите форми на комуницирање: вербална, невербална или пишувана комуникација. Впечатокот што ќе го оставите на луѓето ќе биде детерминиран од тоа колку сте способни добро да комуницирате. Деловното комуницирање е современа научна дисциплина која се занимава со проучување на интерперсоналните комуникации во организацијата и меѓу организациите. Деловното комуницирање истовремено претставува вештина односно збир на алатки кои му овозможуваат на поединецот да биде добар комуникатор.

Деловното комуницирање е формализиран процес на примање и испраќање пораки. Во својата суштина деловното комуницирање е интерперсонално комуницирање. Важноста и значењето на организациската комуникација се согледуваат во врската помеѓу самиот процес на комуникација и организациските резултати, како што се посветеност и лојалност на вработените кон организацијата, задоволството помеѓу вработените, продуктивноста, ефективноста при имплементации на промени, финансиска стабилност и слично.

Скриптава, пред сè, е наменета за студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип за студиските програми Бизнис администрација, Бизнис логистика, Гастрономија, исхрана и диететика, Туризам и Хотелско-ресторанска насока, конкретно за предметот Деловно комуницирање во Скопје, Штип и Гевгелија, но и за истражувачите на комуникациите, интелектуално љубопитните. Една од целите е да покрене критичка расправа кај стручната јавност, а со тоа и да се даде особен придонес во комплексот на изучување на феноменот во оваа област, односно за развојот на деловното комуницирање во нашата земја.

Податоци за обемот ракописот

Проблематиката која е предмет на обработка во скриптата е претставена преку проблематики, прашања и одговори, во текст од вкупно 160 страници, во кои се содржани и библиографски единици, периодични списанија. Начинот на кој се поставени, ќе помогнат

во доближување и поедноставно претставување на материјата до студентите. Трудот е пишуван во А4 формат со нормален проред, употребен е фронт Arial, големина на буквите 12. Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволува критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачка дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов

Рецензентите имаат сознание дека не постојат книги со наслов „Деловно комуницирање“, иако на некои факултети во земјава има наслови каде што студентите со деловното комуницирање се запознаваат повеќе информативно, а не проблемски, што е основа за критичко опсервирање на настаните во сферата на администрацијата, логистиката и туризмот. Овој недостаток се дополнува со изборот на темите и начинот на обработката во скриптата.

Со ваквиот пристап се прави чекор кон покомплексно третирање на деловната комуникација. Во тоа се содржи и оправдувањето да се одобри оваа скрипта.

Во првото поглавје на скриптата фокусот е насочен кон предметот и значењето на процесот на комуникација. Деловното комуницирањето го претставува крвотокот на една организација. Се состои од структура на пораката, начинот на кој е презентирана пораката, како и содржината на пораката. Без разлика дали се зборува или пишува, се слуша или чита, комуникацијата е многу повеќе од обична постапка. Сите комуникации коишто се одвиваат во рамките на едно претпријатие меѓу вработените, низ формалните канали, се нарекуваат интерни комуникации. Во второто поглавје - *Процеси и ефекти од комуницирањето*, комуницирањето во општеството претставува сложен процес, чии ефекти се остваруваат во човековата свест. Притоа, како суштествен агенс на комуницирањето (особено масовно) се процесите на социјализација, влијанието на ставовите и мислењата, нивната трајност, променливост, како и влијанието на средствата за масовно комуницирање. Сите тие влијаат каков ќе биде ефектот во процесот на комуницирање. Во третото поглавје централно место има интеркултурниот аспект на деловната комуникација во современите организации. Најголеми импликации врз современото деловно функционирање на една компанија имаат интеркултурниот аспект на деловната комуникација, комуникацијата со помош на алатки од информациско-комуникациската технологија, но и секојдневните рапидни промени во современото деловно функционирање. Во четвртото поглавје - *Нивоа на комуницирањето* се однесува на целокупниот комуникациски процес, кој го следи одредено ниво, во зависност дали станува збор за дијалог помеѓу две лица па сè до глобална социјална интеракција помеѓу групи, институции. Стандардната поделба ги опфаќа: интерперсоналното ниво, групното, организациско и масовно ниво на комуницирање. Посебен осврт е даден на организациската комуникација, која од една страна влијае на работењето на организацијата, односно во извршувањето на работните активности и остварувањето на целите, а истовремено претставува одраз на организациската култура и клима. Во петтото поглавје се зборува за видовите на комуницирање, Најчеста е поделбата на вербална и невербална комуникација. Под вербална комуникација се подразбира она што се изговара и овој вид на комуникација претставува свесниот дел на комуникацијата, бидејќи луѓето во однос на другите многу повеќе обрнуваат внимание на она што ќе се каже, отколку на тоа каква порака ќе испрати нивното тело и движење, т.е. што ќе соопшти невербалната комуникација. Во шестото поглавје фокусот е ставен на *Невербалното комуницирање*. Невербалната комуникација е комуникација со праќање и примање негласовни знаци. Вклучува визуелни знаци како говор на тело, далечина и физичка околина/појавност и допир, контакт со очи, како гледање, зачестеност на погледнување, честина на трепкање, обрасци на фиксација на поглед, дилатација на зеници. Сè што се случува во нашата глава надворешно се манифестира преку симболите и невербалната комуникација – преку нашите движења, положбата на телото, изразот на лицето.

Во седмото поглавје - *Пречки во комуницирањето и техники и правила за успешно комуницирање*. Мал е бројот на луѓе кои се вистински мајстори во комуникацијата. Секој од нас се нашол во ситуација да каже нешто, а да не го мислиме, или пак незнаење некои работи да се објаснат. Не се исклучок и ситуации во кои и другите не сме во ситуација да

ги разбереме или пак погрешно да ги протолкуваме. Човечката комуникација во голема мера е невербална, па ако се потпираме само на тие знаци може да реагираме на она што не е кажано, а да не го земеме предвид она што било кажано. Во прилог на ова се дадени и техниките и правилата за успешно комуницирање. Во осмото поглавје е ставен акцент на комуникација и консултации со вработените, советување, тренирање, менторство. Консултацијата, во најширока смисла на зборот, се однесува на секој обид на менаџментот да бара мислење од вработените пред да се преточат намерите во специфични предлози. Исто така, се однесува на формалниот контакт меѓу работодавците и вработените при заедничко донесување одлуки, што е пропишано со европската легислатива за вработување. Советувањето вклучува доверливи средби за разгледување на некоја тешкотија, вознемиреност или незадоволство што се доживеани од вработениот. Целта е да се охрабри вработениот да ги идентификува опциите што ќе помогнат во олеснувањето на тешкотиите. Менторство е наменето за обезбедување непрекината поддршка и развој на помалку искусните лица преку давање совети и насоки со цел да се подобри перформансата. Во деветтиот дел се разработува *Преговарањето - деловниот бонтон и преговарачкиот стил во европските земји*. Преговарањето, општо земено, одразува процес на редуцирање на разлики преку склучување договори меѓу поединци и групи што имаат заемно зависни потреби и желби. Поформалната дефиниција на преговарањето го претставува како процес преку кој една страна го добива тоа што го сака од другата страна што сака нешто за возврат. Во десеттиот дел се дава фокус на *Емоционалната интелигенција во процесот на комуникацијата*. Таа може да се дефинира како способност за запознавање и управување со емоциите, како со сопствените, така и со туѓите. Освен тоа емоционалната интелигенција подразбира самомотивирање, насочување на емоциите, препознавање и разбирање на емоциите на другите и способност односно вештина за одржување на меѓучовечки односи. Емоционалната писменост овозможува од секој разговор, од секој човечки контакт и од секое партнерство – колку и да е трае – да се добие најголемата можна корист за сите вклучени во него.

ЗАКЛУЧОК

Значајноста на трудот на Жежова се огледа во темелноста и сеопфатноста на значајноста на деловната комуникација која претставува дополнување на научно-стручната литература и придонес за развојот на деловната комуникација во нашата земја.

Оваа скрипта претставува скроман обид да се даде објаснување за деловната комуникација во бизнис администрацијата, логистиката, туризмот, но и како дел од нашето секојдневие. Другиот аспект или обид е да се објасни, во услови на глобална економија, кога многу компании функционираат во меѓународни рамки, од особено значење е да се имаат предвид глобалните етички норми при комуницирањето. Најголеми импликации врз современото деловно функционирање на една компанија имаат интеркултурниот аспект на деловната комуникација, комуникацијата со помош на алатки од информациско-комуникациската технологија, но и секојдневните рапидни промени во современото деловно функционирање.

Во контекст на горенаведеното, авторот придонесува студентите да се стекнат со потемелни знаења од сферата на комуникацијата, како индивидуален аспект, но и од аспект на меѓучовечките односи. Овој скроман материјал ќе отвори бројни дискусии, критички расправи, не само помеѓу студентите, туку и кај стручната јавност, која се занимава со одредени сегменти од оваа област.

Врз основа на изнесеното, имаме особена чест да му ја предложиме на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика скриптата со наслов „Деловно комуницирање“ да ја одобри за издавање.

РЕЦЕНЗЕНТИ

Проф. д-р Живко Андревски, с.р.
Проф. д-р Мимоза Серафимова, с.р.