

# 2025.

# OPĆI PROGRAM

## STRUČNOG USAVRŠAVANJA



☎ 033/ 552 - 040

🌐 <https://hrm.adsfbih.gov.ba/>

👤 [obuka@adsfbih.gov.ba](mailto:obuka@adsfbih.gov.ba)



Broj: 04-30-7-3873 /24  
Sarajevo, decembar 2024.

## **Opći program stručnog usavršavanja za 2025. godinu**



## Sadržaj:

<b>UVOD.....</b>	<b>4</b>
<b>OPĆI PROGRAM STRUČNOG USAVRŠAVANJA.....</b>	<b>5</b>
<b>PERSONALNE VJEŠTINE U ORGANIZACIJI .....</b>	<b>5</b>
TEMA: Konflikt menadžment.....	6
TEMA: Rad u stresnom okruženju i upravljanje stresom .....	9
TEMA: Komunikacija na radnom mjestu .....	14
TEMA: Komunikacija na radnom mjestu – Timski rad kroz moć komunikacije: od riječi do gestova .....	19
TEMA: Komunikacija, upravljanje timom - sa fokusom na kvalitetnu međuljudsku interakciju.....	22
TEMA: Razvoj vještina rukovođenja: delegiranje, time menadžment i upravljanje timovima .....	26
<b>DIGITALNA PISMENOST U JAVNOJ UPRAVI .....</b>	<b>29</b>
TEMA: Kolaborativni alat google drive – efikasno upravljanje podacima u oblaku.....	30
TEMA: Microsoft 365 osnove   ključne funkcionalnosti Microsoft 365.....	32
TEMA: Sigurno korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT).....	34
TEMA: Napredna analiza podataka u Excelu s pripremom za power BI.....	36
TEMA: Umjetna inteligencija u javnoj upravi .....	38
TEMA: Pravne implikacije korištenja alata društvenih mreža .....	40
TEMA: Pravne implikacije korištenja alata umjetne inteligencije .....	47
TEMA: Od početnika do stručnjaka u Microsoft Excelu: Kompletan vodič kroz Excel .....	51
<b>ŠKOLA STRANIH JEZIKA.....</b>	<b>54</b>
TEMA: Introduction to Legal English .....	55
TEMA: Engleski jezik za projektno upravljanje .....	57

TEMA: Specijalistička obuka iz Engleskog jezika A2/B1	
- Business grammar and usage .....	59
TEMA: Engleski jezik – osnovni nivo .....	62
TEMA: Njemački jezik – osnovni nivo .....	63
VREMENSKA DINAMIKA.....	65



## UVOD

Opći program stručnog usavršavanja za 2025. godinu postavljen je kao sveobuhvatan okvir za jačanje ključnih kompetencija zaposlenika u državnoj službi, s posebnim fokusom na unapređenje interpersonalnih, komunikacijskih, digitalnih i jezičnih vještina. Program je osmišljen kako bi omogućio učinkovito **rješavanje profesionalnih izazova kroz inovativne metode obuke, uključujući učioničke i digitalne formate**. Raznolike tematske cjeline pružaju priliku za sticanje znanja i praktičnih vještina koje će doprinijeti jačanju efikasnosti, produktivnosti i zadovoljstva zaposlenika, ali i ukupnom unapređenju javne uprave.

Opći program stručnog usavršavanja za 2025. godinu sadrži tri tematske oblasti: **Personalne vještine u organizaciji, Digitalna pismenost i Škola stranih jezika**.

Realizacijom Općeg programa stručnog usavršavanja za 2025. godinu postavljaju se čvrsti temelji za razvoj kompetencija koje su ključne za suvremenu državnu upravu. U konačnici, ovi naponi neće samo osigurati profesionalni razvoj zaposlenika, već će doprinijeti efikasnijem pružanju usluga građanima, što je temeljni cilj svake uspješne uprave.

U skladu sa raspoloživim finansijskim sredstvima Agencija organizuje *Inhouse* opće programe stručnog usavršavanja.

## **OPĆI PROGRAM STRUČNOG USAVRŠAVANJA**

### **PERSONALNE VJEŠTINE U ORGANIZACIJI**

Razvijanje interpersonalnih, komunikacijskih i organizacijskih vještina ključnih za uspješno svakodnevno poslovanje obuhvata teme poput službene korespondencije, konfliktnog menadžmenta i upravljanja stresom na radnom mjestu. Cilj ove tematske oblasti je pomoći učesnicima u boljoj komunikaciji, jačanju timske saradnje i efikasnom rješavanju izazova na radnom mjestu. Realizuje se kroz interaktivne radionice, praktične vježbe i simulacije stvarnih poslovnih situacija.

Predložene teme mogu se realizovati kroz dva organizaciona oblika: učionički i digitalni.

U zavisnosti od izbora organizacione forme zavisit će sljedeći elementi programa: metode i tehnike realizacije programa, trajanje programa i minimalni i optimalni broj polaznika.

## **TEMA: Konflikt menadžment**

**Autor: Semir Šejtanić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### ***Modul 1: Razumijevanje konflikta i osnovni pojmovi***

U interaktivnoj diskusiji, polaznici obuke bit će upoznati sa razumijevanjem organizacijskih konflikata kao i puta, od isključivo negativnog poimanja sukoba kao ozbiljne prijetnje menadžmentu, koja umanjuje njegov autoritet i otkriva menadžerske slabosti, do radikalne promjene teoretskih stavova, uvjetovane velikim socijalnim, ekonomskim, kulturološkim i komunikacijskim promjenama u društvu.

Razumijevanje konflikta i njegovih osnovnih pojmova ključno je za njegovo efikasno rješavanje

U sklopu ovog modula obraditi će se definisanje konflikta i kako nastaje, kao i vrste konflikata te pozitivni i negativni efekti konflikata na radno okruženje. Ukazati će se na značaj i primjenu Thomas-Kilmann modela upravljanja konfliktima.

#### ***Modul 2: Strategije za upravljanje konfliktima***

U okviru ovog modula, kod polaznika će se razvijati vještine strateškog upravljanja konfliktom koji se odnosi na sistemski i promišljen pristup rješavanju sukoba s ciljem postizanja dugoročne stabilnosti, boljih odnosa i organizacijske efikasnosti. Ovaj pristup uključuje planiranje, analizu i primjenu metoda koje smanjuju negativne efekte sukoba i pretvaraju ih u prilike za poboljšanje. Upravljanje konfliktima uključuje svjesno primjenjivanje strategija kako bi se konflikt rješavao na način koji minimizira štetne

posljedice i omogućava pozitivne ishode. U ovom modulu obraditi će se:

Uzroci nastanka konflikta; Konstruktivno izbjegavanje konflikta; Upravljanje konfliktom; Uloga rukovodioca u upravljanju konfliktom; Ključne strategije za upravljanje konfliktima; Koraci za rješavanje konflikta; Stilovi upravljanja konfliktom; Primjena socijalnih vještina u izbjegavanju i rješavanju konflikata.

### ***Modul 3: Unapređenje radne atmosfere i upravljanje stresom na radnom mjestu***

Unapređenje radne atmosfere ključan je element za postizanje boljih radnih rezultata, većeg zadovoljstva zaposlenika i smanjenje fluktuacije kadrova. U okviru ovog modula kod polaznika razvijati će se konkretne strategije za poboljšanje radne atmosfere: Ključni faktori za pozitivnu radnu atmosferu; Osiguravanje kvalitetne komunikacije; Izgradnja međusobnog povjerenja i poštovanja; Važnost konstruktivne povratne informacije; Kako izbjeći toksične obrasce ponašanja.

**Upravljanje stresom na radnom mjestu** ključno je za očuvanje produktivnosti, zadovoljstva zaposlenika i mentalnog zdravlja. Stres na poslu može proizlaziti iz brojnih faktora, poput preopterećenja poslom, loše komunikacije, nesigurnosti radnog mjesta ili međuljudskih sukoba. Upravljanje stresom zahtijeva individualne i organizacijske strategije. U okviru ovog modula obraditi će se: Šta je stres i kako utiče na tijelo i um? Prepoznavanje uzroka stresa na radnom mjestu; Faktori stresa u radnom okruženju; Tehnike za upravljanje stresom; Razvijanje strategija za upravljanje stresom; Uloga rukovodioca u upravljanju stresom.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje i razviti sposobnosti državnih službenika i namještenika te timova za prepoznavanje,



upravljanje i rješavanje konflikata na način koji doprinosi pozitivnoj radnoj atmosferi, povećanju produktivnosti i smanjenju stresa u organizaciji.

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici i zaposleni u javnom sektoru, svi zaposleni koji žele unaprijediti vještine rješavanja konflikata i otpornost na stres.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Tehnika vrteška; Usmene prezentacije

**METODE RADA:** Radionica

**TRAJANJE PROGRAMA:** 6 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** III mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni

## **TEMA: Rad u stresnom okruženju i upravljanje stresom**

**Autor: Jasmina Djana**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Fiziologija, uzroci i simptomi stresa. Burn out sindrom ili Sindrom „sagorijevanja na poslu.**

Čovjek ne može svjesno da kontroliše rad svojih unutrašnjih organa. Ne može da kontroliše rad srca, jetre, bubrega, mokraćne bešike, crijeva...Sve je to pod uticajem autonomnog ili vegetativnog nervnog sistema koji ima zadatak da uspostavlja ravnotežu u tijelu. Dva glavna dijela ovog nervnog sistema su simpatikus (simpatički nervni sistem) i parasimpatikus (parasimatički nervni sistem). Simpatikus je dio nervnog sistema koji se aktivira kada se nalazimo u nekoj, za nas opasnoj situaciji i šalje nam poruku “bori se ili bježi”. Simpatikus je naročito aktivan tokom straha i tjeskobe. On povećava sposobnost organizma za napore, priprema organe za pojačan rad i za opasnost. Parasimpatikus je odgovoran za opuštanje mišića, regulaciju krvnog pritiska i otkucaja srca, probavu, apsorpciju hrane i nutrijenata, potiče perifernu cirkulaciju, usporava disanje, aktivira imunološki sistem, reguliše izbacivanje otpadnih tvari i tekućina...Ako je simpatikus odgovoran za “bježi ili bori se”, onda je parasimpatikus odgovoran za “odmori se i regeneriši”. Simpatikus i parasimpatikus ne mogu biti aktivirani u isto vrijeme. Bolest člana porodice, nezadovoljstvo na poslu, loši odnosi sa partnerom, djecom, prijateljima, nedovoljno slobodnog vremena, nedostatak finansijskih sredstava... Sve su to problemi savremenog čovjeka koje mozak prepoznaje kao opasnost i reaguje aktiviranjem hormona nadbubrežne žlijezde. Hronični stres se pojavljuje kada se kod osobe

duži period ponavljaju i nagomilavaju neprijatne emocije kao što su: osjećanje nezadovoljstva, frustriranosti, bijesa, mržnje, razočaranosti, bola, potčinjenosti, poniženosti, zabrinutosti, straha, tuge, ožalošćenosti, bespomoćnosti itd. Svjetska zdravstvena organizacija definiše Burnout sindrom kao hroničan stres na radnom mjestu koji nije uspješno kontrolisan. Burnout sindrom ili sindrom “sagorijevanja” na poslu je stanje emocionalne, fizičke i mentalne iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i dugotrajnim stresom.

Učesnici će se upoznati sa najčešćim faktorima rizika, zatim sa tjelesnim, kognitivnim, emocionalnim i ponašajnim simptomima stresa i uočiti će razliku između klasičnog stresa i Burnout sindroma. Također, upoznaće se sa tipovima ličnosti koji su u riziku da razviju Burnout sindrom.

Učesnici popunjavaju jedan od klasičnih upitnika za procjenu trenutnog stepena sopstvenog rizika za razvijanje Burnout sindroma.

### ***Modul 2: Prevencija stresa. Tehnike upravljanja stresom.***

Najbolja prevencija stresa je kontinuirano upoznavanje sebe i tzv. rad na sebi. U svrhu trenutne procjene kako doživljavaju sebe u svom poslovnom životu, učesnici će popuniti Upitnik za Mini – Skript TA (Transkripciona analiza, Erik Bern). Nakon popunjavanja upitnika učesnici će sabrati svoje bodove i uz pomoć i objašnjenje edukatora uočiti na kojim segmentima odnosno pokretačima trebaju raditi („Budi perfektna/na“, „Požuri“, „Učini svima po volji“, „Potrudi se“, „Budi jak/a“). Neke od važnih aktivnosti koje značajno utiču na prevenciju stresa su: Naučiti uzeti pauzu ili odmor; Ponovo posložiti prioritete (ciljevi, interesovanja, želje...); Naučiti postaviti granice i znati reći “ne”; Svakodnevno praviti pauzu od tehnologije (mobiteli, računari, društvene mreže...); Baviti se omiljenim hobbijem;

Voditi zdrav način života (prehrana, tjelesna aktivnost, tehnike opuštanja, kvalitetan san...); Poticati dobre poslovne odnose (kolegijalnost, prijateljski odnosi, ljubaznost...); Ograničiti kontakte s negativnim ljudima; Učiti tehnike efikasne komunikacije

Učesnici će imati priliku da prokomentarišu svaku od navedenih aktivnosti i da procijene koliko su im bliske u svakodnevnom funkcionisanju.

U drugom dijelu modula učesnici će se upoznati sa efikasnim tehnikama koje im mogu pomoći u prevenciji stresa, ali i u kontrolisanju stresa kada se nađu u stresnoj situaciji. Tehnika Dubokog disanja je veoma učinkovita, jer u stresnoj situaciji osoba pomjera svoj fokus na disanje i na taj način smiruje svoj organizam, odnosno otpušta intenzitet jakih, razarajućih emocija. Pomaže dovođenju tijela u balans, lakše prihvatanje trenutne situacije i usmjeravanju misli ka rješenju. Tehnika Izmještanja osjećaja je veoma efikasna kada osjećamo nelagodu u nekom dijelu svog tijela. Prepoznamo gdje se ta nelagoda nalazi, elicitiramo je (dajemo joj oblik, boju, težinu...), a zatim je mislima izmještammo iz tijela i postavljamo na željeno mjesto ili uništavamo. Nakon izvođenja tehnike u tijelu se javlja osjećaj olakšanja. Obje tehnike edukator demonstrira, a zatim učesnici samostalno izvode. Cilj je da učesnici što češće rade ove tehnike u svakodnevnom životu, odnosno da postanu njihova ustaljena praksa.

### ***Modul 3: Sagledavanja situacije iz više uglova. “Unutrašnji govor”***

Konfliktni odnosi, neslaganje sa određenim osobama, neriješene situacije su veoma često izvor stresa na poslu. Nekada nam se čini da nas niko ne razumije i da su se svi okrenuli protiv nas. U ovakvim situacijama jako je korisno i potrebno sagledati problematičnu situaciju iz više uglova, pa tek onda reagovati. Tehnika Pet perceptivnih pozicija omogućava nam da mijenjamo pozicije posmatrača, prije

nego što donesemo konačan sud. Pomaže nam da bolje razumijemo ponašanje drugih i da unaprijedimo odnose.

Prva perceptivna pozicija je iz JA. Iz moje pozicije, šta ja vidim, čujem, osjećam, kako razmišljam, koja uvjerenja imam, stavove i kakve doživljavae realnosti pravim. Potencijalno, većina nas je najveći dio vremena u JA. Druga perceptivna pozicija je kada uđem u poziciju TI, odnosno poziciju sagovornika. Jako nam je bitno ući u cipele druge osobe i prikupiti potrebne informacije. (Fenomen zrcalnih neurona koji se odnosi na činjenicu da svaki put kada uđemo u cipele druge osobe možemo da preuzmemo njenu energiju). Treća perceptivna pozicija je neutralni POSMATRAČ. Neko ko stoji sa strane i promatra, nije emotivno uključen i samo racionalno analizira sa strane. Četvrta perceptivna pozicija je VRIJEME. (Pitam se da, ukoliko nastavim raditi ovo što sada radim, gdje ću biti za 6 mjeseci, godinu dana, 5 godina...) Peta perceptivna pozicija je pozicija UNIVERZUMA.

To je tzv. najveća moguća slika. Kada uđemo u poziciju Univerzuma procjenjujemo koliko je naša situacija bitna ili nebitna u odnosu na sve što se događa u Univerzumu. Učesnici će imati priliku da prođu kroz Pet perceptivnih pozicija, odnosno da kroz vježbu pokušaju određenu problematičnu situaciju sagledati iz više uglova. Vježba bi trebala postati njihova svakodnevna praksa, kako bi što bolje razumjeli sebe i druge i dobili veću jasnoću vezano za određenu konfliktnu situaciju.

„Unutrašnji govor“ podrazumijeva komunikaciju sa samim sobom, odnosno predstavlja vlastitu sliku o samom sebi. Važno je šta sebi govorimo u situacijama kada griješimo, kada imamo narušene odnose sa drugima, kada iščekujemo neke rezultate, kada smo bolesni, kada razmišljamo o svom životu, svojoj porodici, postignućima....Prvi korak je osvještavanje tog govora i prepoznavanje misli i rečenica koje nas sabotiraju. Ako su te misli i rečenice pretežno negativne, cilj je da ih

„omekšamo“ i da tražimo što više situacija u kojima one nisu bile istinite (Na primjer, „Ništa mi ne ide od ruke“ – treba da se upitamo „Pa zar baš ništa?“ a zatim da nabrajamo i zapisujemo što više situacija kada smo nešto dobro radili i sl.) Ova tehnika nam pomaže da jačamo sebe, svoje samopouzdanje i da se lakše nosimo sa stresnim situacijama. Učesnici rade vježbu individualno.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje državnih službenika i namještenika o uzrocima i posljedicama stresa, kao i o načinima upravljanja stresom i zaštiti mentalnog zdravlja

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici i namještenici.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Radionica

**TRAJANJE PROGRAMA:** 6 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** IV mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni

## **TEMA: Komunikacija na radnom mjestu**

**Autor: Jasmina Djana**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### ***Modul 1: Osnovni komunikacioni kanali (vizuelni, auditivni, kinestetički). Metaprogrami (tipologija ličnosti).***

Uvodne napomene, predstavljanje sadržaja i ciljeva stručnog usavršavanja te važnosti efikasne komunikacije u svakodnevnom životu i na radnom mjestu. Predstaviti učesnicima način na koji svaka osoba formira svoj doživljaj realnosti u kojoj živi, s ciljem da uoče da ne postoje dva ista pogleda na svijet i da svako misli da je u pravu s obzirom na svoju tačku posmatranja. Upoznati učesnike sa svjesnim filterima (sjećanja, stavovi, uvjerenja, vrijednosti, pripadnost) i nesvjesnim filterima (generalizacije, izvrtnja, brisanja, metaprogrami) kroz koje prolaze informacije iz spoljašnjeg svijeta i ispoljavaju se kao ponašanje pojedinca, odnosno reakcije na stvarnost koja nas okružuje. Upoznati karakteristike osnovnih komunikacionih kanala (auditivni, vizuelni, kinestetički). Uočiti da osobe kod kojih je dominantno razvijen npr. vizuelni kanal komunikacije percipiraju i procesuiraju informacije kroz slike i da ukoliko želimo da nas bolje razumiju, treba da im se obraćamo vizuelnim komunikacionim kanalom. Upoznati osnovne metaprograme, te osnovne tipove ličnosti i njihov način primanja i procesuiranja informacija. Na primjer, apstraktni tip ličnosti drugačije prima i procesuiraju informacije od konkretnog tipa ličnosti, pesimista od optimiste, ekstrovert od introverta i dr. Poznavanje osnovnih komunikacionih kanala i tipova ličnosti je neophodno za razumijevanje ponašanja druge osobe, a zatim i za vođenje efikasnije komunikacije.

Nakon što se upoznaju sa karakteristikama svih komunikacionih kanala, učesnici će imati priliku da odrede svoj dominantni komunikacioni kanal (radni list) i da kroz rad u grupama vježbaju prevođenje rečenica u jezik zadanog komunikacionog kanala.

Metaprogrami se često poistovjećuju sa genetikom, a u stvari možemo ih definisati kao duboko ukorijenjene navike nastale u prenatalnom i ranom natalnom periodu i imaju značajnu ulogu u funkcionisanju ličnosti. Učesnici će imati priliku da prepoznaju svoje metaprograme, a samim tim i da prepoznaju metaprograme osoba s kojim komuniciraju i u skladu sa tim prilagode komunikaciju. Na primjer, osobi koja je dominantno apstraktni tip nećemo pričati o detaljima, jer su to za apstraktnu osobu nebitne stvari i pokazaće nezainteresovanost.

## ***Modul 2: Elementi komunikacije (govor tijela, tonalitet, riječi). Povezivanje ili demonstracija sličnosti (Raport).***

Istraživanja pokazuju da najbolju komunikaciju ostvarujemo sa osobama sa kojima smo na određen način povezani (imamo iste ili slične vrijednosti, uvjerenja, stavove, interesovanja, iskustvo...) Svaka dobra komunikacija treba da se zasniva na pronalaženju odnosno demonstriranju sličnosti koja će povezati dvije osobe na nesvjesnom ili svjesnom nivou. Na primjer, osobe su zajedno išle u školu, ili navijaju za isti klub, ili imaju isti hobi, istu teškoću i sl. Povezane osobe lakše komuniciraju, lakše se dogovaraju, rješavaju probleme. Osoba koja vodi komunikaciju (komunikator) zna ovu činjenicu i ciljano pronalazi sličnosti kako bi se povezala (ušla u raport) sa drugom osobom. Mi kao ljudska bića imamo puno više sličnosti nego različitosti i fokus treba uvijek da nam bude na isticanju sličnosti.

Istraživanja pokazuju da komunikaciju čine: govor tijela (55%), tonalitet kojim se obraćamo (38 %), a riječi (7 %).



Ako znamo da demonstriranje sličnosti dovodi do povezivanja, odnosno ulaska u raport sa drugom osobom, onda ima smisla da prvo demonstriramo sličnost u držanju tijela, a zatim oponašanju tonaliteta druge osobe kako bismo ušli u raport i povezali se na nesvjesnom nivou. Ovo je relativno najbrži i najefikasniji način povezivanja ljudi, a što je preduslov efikasne komunikacije.

Učesnici će kroz vježbe u parovima imati priliku da vježbaju ulazak u raport, odnosno da testiraju šta se dešava sa komunikacijom kada jedna strana ne prati drugu stranu govorom tijela i tonalitetom, a prati riječima, a šta kada je suprotno – govor tijela i tonalitet su usklađeni, a kontrira se riječima. Nakon svake vježbe učesnici iznose svoje utiske, a zatim mijenjaju uloge u paru.

Slušanje je jedan od bitnih elemenata dobre komunikacije. Slušati osobu dok govori znači ne prekidati je pod pitanjima, ili iznošenjem vlastitog stava i iskustva o nečemu. Najefikasnija tehnika za potvrdu osobi da je slušamo i da čujemo šta nam govori je ehoing. To je tehnika u kojoj svakih tridesetak sekundi ponovimo određenu riječ koju je izgovorila osoba koju slušamo.

Učesnici će imati priliku da vježbaju ehoing kroz rad u paru.

### ***Modul 3: Osnovna tehnika efikasne komunikacije (PPL-Prati, prati,vodi). Prekid nekorisne komunikacije.***

Tehnika PPL (prati, prati, vodi) je osnovna formula efikasne komunikacije. Primjenjujemo je uvijek u osnovnom obliku. Krećemo iz tačke gdje je naš sagovornik, budemo malo u toj tački i onda povedemo razgovor na našu stranu (Primjer: Ako mi neko kaže “Krizu je”, ja kažem da tačno razumijem šta mi govori i navodim neke primjere koji ukazuju na krizu.)

Bitno je da učesnici uoče šta bi se dogodilo ako bismo krenuli sa kontra strane? (Primjer: O kakvoj krizi pričaš, vidiš kakvi se auti voze, koliko se stanova prodaje, svi restorani puni...) Ako krenemo sa kontra strane, osoba

diže zid između nas, više nas uopšte ne sluša, angažuje dodatne resurse kako bi odbranila svoju poziciju. Mi poslije možemo da imamo najargumentovaniju priču, ali osoba nas više ne sluša. Onog momenta kada smo napali izjavu osobe, ona ima doživljaj da napadamo nju i podiže zid. Ono što je puno korisnije jeste praćenje formule PPL : Osoba kaže nešto, a mi krećemo sa te pozicije (ne sa naše pozicije). Što smo udaljeniji sa stavovima od sagovornika, to trebamo raditi više praćenja (P P P P L; P P P L L; P P L L L; P L L L L). Nakon demonstriranja tehnike, učesnici će imati priliku da tehniku vježbaju kroz rad u parovima na jednostavnim primjerima.

Break state (prekid) je sve što dovodi do prekidanja konverzacije, aktivnosti ili raporta. Break state se često dešava u svakodnevnom životu (na primjer, pričamo u kafiću, a priđe nam konobar; imamo važan sastanak, a neko nam uđe u kancelariju; razgovaramo sa prijateljem, a zazvoni telefon i sl.) Ovakvi prekidi nas često dovode u situaciju da poslije teško možemo da nastavimo sa konverzacijom u istom kontinuitetu. Sve što nam na određen način odvlači pažnju od onoga što radimo može da bude break state. Break state možemo da koristimo za prekid nekorisne komunikacije. Učesnici će imati priliku da radeći u paru izvode vježbu break state, kako bi mogli lakše da je primjenjuju u stvarnom životu kada uoče da komunikacija ide u lošem smjeru.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje državnih službenika i namještenika o važnosti efikasne komunikacije i podstaći ih na korištenje efikasnih komunikacijskih tehnika, kako u svakodnevnom životu, tako i na radnom mjestu

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici i namještenici

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Radionica

**TRAJANJE PROGRAMA:** 6 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** IV mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni



## **TEMA: Komunikacija na radnom mjestu – Timski rad kroz moć komunikacije: od riječi do gestova**

**Autori:** Enita Čustović i Hazim Okanović

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **MODUL 1: Važnost, specifičnosti i izazovi usmenog izražavanja - verbalni aspekt**

(Interpersonalna) komunikacijska kompetencija; Komunikacijsko ponašanje; Dimenzije komunikacije; Umijeće usmenog komuniciranja; Uvod u usmeno izražavanje; Moguće prepreke u usmenoj u komunikaciji i njihovo prevladavanje; Prednosti i nedostaci usmene komunikacije; Komunikacijske vještine (s fokusom na vještini slušanja); Verbalna i neverbalna komunikacija; Ekstralingvistički faktori ili izvanjezička sredstva; Osnovni jezičko-stilski zahtjevi u usmenoj komunikaciji; Česte jezičko-stilske greške u usmenoj komunikaciji;

#### **MODUL 2: Važnost, specifičnosti i izazovi usmenog izražavanja - neverbalni aspekt**

Neverbalna komunikacija – značaj, vrste; Neverbalno ponašanje i izvanjezički kontekst; izgled; odijevanje; sjedenje; držanje tijela i pokreti - rukovanje, mahanje, aplaudiranje;

#### **MODUL 3: Vještina govora – optimalna komunikacija u timu**

Modeli komunikacijskog ponašanja; Pasivan, agresivan, pasivno-agresivan / agresivno-pasivan; asertivan; Asertivnost i asertivna komunikacija; Asertivna prava; Tehnike asertivne komunikacije; Kako reći NE; (Asertivno) primanje i upućivanje kritike; (asertivno) primanje i upućivanje pohvale; Kako postati asertivan – samorazvoj. Aktivno slušanje (kao vještina – zašto je važno);

**MODUL 4: Upravljanje timovima i važnost sposobnosti rada u timu**

Općenito o timskom radu i njegovom značaju; Vrste timova i njihova organizacija; Karakteristike tima; Karakteristike timskog rada; Prednosti rada u timu; Nedostaci rada u timu; Uticaj timskog rada na rad

**MODUL 5: Važnost razvoja timova**

Razvoj tima kroz faze; Formiranje tima; Potvrđivanje tima; Ostvarivanje tima

**MODUL 6: Uspješno upravljanje timovima**

Važnost liderstva u timu; Kreiranje stilova vođenja u timu; Međuljudski odnosi u timu i rješavanje problema; Suočavanje sa promjenama i upravljanje timovima u kriznim vremenima

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje državnih službenika i namještenika o važnosti, specifičnostima i izazovima verbalne i neverbalne komunikacije u timskom radu te pružiti učesnicima praktične alate za poboljšanje međusobnog razumijevanja, saradnje i timske dinamike

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici i namještenici (koji rade u timu)

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** - Testovi, kvizovi, pisani radovi, usmena prezentacija – opciono.

**METODE RADA:** Osim pripremljenih predavanja uz korištenje ppt prezentacija, svaki modul / nastavna jedinica podrazumijevat će neki oblik interaktivnog rada:

predstavljanje sebe i/ili drugog, prezentiranje, diskusiju, igru uloga, simulaciju, rad u manjoj grupi/timski rad,...

**TRAJANJE PROGRAMA:** 12 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** V mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni



## ***TEMA: Komunikacija, upravljanje timom - sa fokusom na kvalitetnu međuljudsku interakciju***

**Autor: Biljana Lozo**

### **SADRŽAJ PROGRAMA**

***Modul 1: Grupa vs/ tim sa fokusom na upravljanje, karakteristike, forme saradnje, profil tima u kontestu značaja postizanja ciljeva, raspored uloga, teorija psihodinamičkih sistema.***

Psihologija tima, osnovne prepostavke grupe; Teorija psihodinamičkih Sistema; Forme saradnje ima radana grupa a koje ima tim; Profili; Izumitelj; Realizator; Kordinator; Organizator.

***Modul 2: Komunikacija: teorija metode, praksa, trening***

**Komunikacija:** „ Suštinski, radi se dobroj komunikaciji / razgovoru u svakodnevnom životu, osnovnom poštovanju jednih prema drugima i sposobnosti da se svakodnevnom komunikacijom izgrade neki životvorni odnosi i kulture koje podržavaju i stimulišu individualnu i organizacionu dobrobit i razvoj“ citat Biljana L.(obrazovanja u kontekstu reformski procesa).

**Teorija, metode, praksa, trening:** Appreciative Inquiry (AI) smatra organizaciju misterijom, što znači da stalno zadržavamo sposobnost istraživanja kako biste pronašli nove načine i bolje načine obavljanja zadataka.

Uvažavanje ovdje znači uvažavanje najboljeg u ljudima i u svijetu oko nas, a pod upitom misli se na otvoreno i uvažavajuće pitanje o kompetenciji, resursima i potencijalu

organizacije i ljudi; 5D model: Alat za konkretizaciju rada sa AI pristupom

### ***Modul 3: Pet sistemskih vještina komunikacije***

Pet sistemskih vještina komunikacije: stvoriti reflektirajući prostor za razgovor; fokusirati se na odnose i kružne veze; pažnju na jezik; Biti u stanju ostati neutralan i radoznao; postavljati pitanja umjesto davati odgovore.

Alati za komunikaciju i psihološko razumjevanje: 7-38-55 pravilo.

Model CMM Cronen, V. & Pearce, B koordinirano upravljanje značenjem . (Carsten,Hornstrup i sur., 2005).

Pet kontakt nivoa u CMM model: Kultura (organizacija ili društvo); Životna povijest (osobna ili profesionalna povijest); Pozicije u odnosima ( kolege, menadžeri, zaposlenici, itd.); Epizode (npr. sastanak); Govorni čin (ono što je rečeno ili učinjeno).

Model CMM Koordinirano upravljanje značenjem.

### ***Modul 4: Liderstvo i tim; Komunikacija i jezik kao važan alat u kontestu upravljanja timovima***

Liderstvo i tim (sa fokusom na kvalitetnu međuljudsku interakciju); Komunikacija i jezik kao važan alat u kontestu upravljanja timovima; Pet načela o komunikaciji

Pet načela vrijedno je zapamtiti kao lidera tima/i zaposlenika.

Prvo načelo postaje važno i za našu komunikaciju i za naše ponašanje. Ono što činimo ili ne činimo tumači se jednako kao i ono što kažemo ili ne kažemo. To znači da mi kao vođe moramo biti svjesni pokazivanja „kooperativnog načina“ u govoru i djelovanju i pokazati da to mislimo.



Drugo načelo ukazuje na važnost promišljanja i sadržaja i forme. I ako imamo snažan fokus na komunikaciju kao liderski alat, ipak se moramo pobrinuti da sadržaj bude jasan zaposlenicima.

Treće načelo je blisko je razmišljanjima CMM modela. Budući da različita interpunkcija može biti presudna za percepciju poruka, možemo osigurati zajedničko razumijevanje konteksta prije komunikacije i zajednički okvir razumijevanja u cilju jasnog shvatanja nastaviti.

Četvrto načelo je usko povezana s prvim i navodi na neka od istih razmatranja. Ne možemo reći jedno, a misliti drugo, otkriva nas govor tijela. Izbjeći divergentne signale u skladu je s našim namjerama da budemo vjerodostojni u našem lierstvu.

Peto načelo pojašnjava da naš položaj u odnosu na zaposlenike nije simetričan, te će stoga naš položaj moći u odnosu na zaposlenike doći do izražaja, čak i ako s njima uspostavimo ravnopravan dijalog o nekoj temi.

Nemoguće je izbjeći gore navedene zamke između, ali ovdje se izazov sastoji u promišljanju epizoda koje su se dogodile i uočavanju potencijala učenja u njima.

## **Modul 5: Liderstvo i Tim (uloge, izazovi, etika)**

Uloge; Izazovi; Dobar sastav tima; Etika; Etika grupe; Alati za upravljanje timom: team building, razgovor o razvoju tima i upravljanje konfliktima; Intervju za razvoj tima (IRT) sa fokusom na zajednički zaključci i razvojni ciljevi.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje lidera, državnih službenika, HR konsultanata u primjeni komunikativnih metoda i modela u kontestu komunikacije na radnom mjestu i upravljanju timom.

**CILJNA GRUPA:** *Državni rukovodioci i službenici. HR konsultanti tima.*

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Način vrednovanja i verifikacije stečenog znanja: Skala od 1- 7 (opisno) Praktičnih zadataka, procesi.

**METODE RADA:** Predavanje uz korištenje prezentacije  
Rad u grupama, paru, trening

**TRAJANJE PROGRAMA:** 13 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** V mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni

## **TEMA: Razvoj vještina rukovođenja: delegiranje, time menadžment i upravljanje timovima**

**Autor: Adisa Delić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA**

#### **Modul 1: Delegiranje ovlaštenja**

Ovaj modul usmjeren je na razumijevanje i praktičnu primjenu delegiranja u radnom okruženju. Polaznici će naučiti:

Značaj i koristi delegiranja: Kako delegiranje omogućava rukovodiocu da se posveti strateškim pitanjima, a operativne prepusti drugima; Kako delegiranje doprinosi efikasnosti i razvoju tima; Prevazilaženje prepreka i predrasuda vezanih za delegiranje.

Ključni faktori uspješnog delegiranja: Prepoznavanje potencijala saradnika; Prilagođavanje delegiranja situaciji, zadatku i organizacijskoj kulturi; Procjena vlastitog liderskog stila i njegov utjecaj na proces delegiranja.

Praktične aktivnosti: Studije slučaja o uspješnom i neuspješnom delegiranju; Grupni rad na simulaciji procesa delegiranja. Primjena konkretnih alata za efikasno delegiranje.

#### **Modul 2: Time menadžment**

Efikasno upravljanje vremenom ključno je za produktivnost i uspjeh rukovodilaca. U ovom modulu polaznici će savladati:

Osnove upravljanja vremenom: Identifikacija vlastitih radnih navika i njihova evaluacija; Postavljanje prioriteta korištenjem metoda kao što su matrica za upravljanje vremenom i SMART ciljevi.

Alati i tehnike za time menadžment:

Korištenje to-do lista, kalendara i digitalnih alata za organizaciju vremena; Eliminacija loših navika i uvođenje produktivnih radnih praksi.

### **Modul 3: Upravljanje timovima**

Upravljanje timovima zahtijeva razumijevanje dinamike tima i primjenu prilagođenih strategija za postizanje ciljeva. Ključne teme ovog modula uključuju:

Timska komunikacija:

Smjernice za uspješnu komunikaciju unutar tima;  
Definiranje timskih uloga pomoću Belbinovog testa i njihova primjena u praksi.

Motivacija i donošenje odluka u timu:

Strategije motivacije za različite tipove članova tima;  
Procesi donošenja odluka u timu i uloga lidera u facilitaciji tog procesa.

Praktične aktivnosti:

Simulacija timskih zadataka i analiza dinamike tima;  
Grupne diskusije o izazovima i mogućim rješenjima u upravljanju timovima.

Na kraju svakog modula, polaznici će evaluirati svoje napretke kroz kvizove i refleksivne zadatke, te kreirati plan za primjenu naučenog u svojim radnim sredinama.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje i razviti vještine rukovodećih državnih službenika na području delegiranja, time menadžmenta i upravljanja timovima

**CILJNA GRUPA:** Rukovodioci osnovnih i unutarnjih organizacionih jedinica

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Testovi, usmena prezentacija, refleksija

**METODE RADA:** Interaktivna prezentacija tematskog sadržaja (uz diskusiju sa polaznicima), realizacija konkretnih vježbi i interpretacija

**TRAJANJE PROGRAMA:** 6 nastavnih jedinica

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** VI mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni



## **DIGITALNA PISMENOST U JAVNOJ UPRAVI**

Unapređenje digitalnih vještina i sigurnosne svijesti zaposlenika u radu s modernim tehnologijama obuhvata osnovne i napredne digitalne alate, kao i teme poput sigurnosti i zaštite podataka. Cilj ove tematske oblasti je osigurati da učesnici budu kompetentni u korištenju digitalnih alata potrebnih za efikasan rad u savremenom radnom okruženju. Realizuje se kroz praktične radionice, demonstracije alata i primjena znanja kroz simulacije.

Predložene teme mogu se realizovati kroz dva organizaciona oblika: učionički i digitalni.

U zavisnosti od izbora organizacione forme zavisit će sljedeći elementi programa: metode i tehnike realizacije programa, trajanje programa i minimalni i optimalni broj polaznika.

## **TEMA: Kolaborativni alat google drive – efikasno upravljanje podacima u oblaku**

### **SADRŽAJ PROGRAMA**

„Kolaborativni alat Google Drive – Efikasno upravljanje podacima u oblaku“ omogućava polaznicima da savladaju ključne funkcije Google Drive-a, uključujući organizaciju, dijeljenje i sinhronizaciju datoteka, kao i rad s Microsoft datotekama. Program je osmišljen za državne službenike svih nivoa vlasti kako bi unaprijedili digitalne vještine i efikasnost u radu kroz praktične primjere i interaktivne radionice.

#### **Modul 1: Osnove Google Drive-a:**

Navigacija sučeljem Google Drive-a; Kreiranje i organizacija datoteka i foldera; Postavljanje datoteka i foldera na Drive; Upravljanje datotekama: kopiranje, premještanje, preimenovanje i brisanje; Pregled i upravljanje prošlim aktivnostima na Drive-u

#### **Modul 2: Dijeljenje i kolaboracija na dokumentima:**

Dijeljenje datoteka s drugim korisnicima Google naloga; Korištenje dijeljivih linkova (Sharable Links); Postavljanje dozvola za pristup (pregled, uređivanje, komentarisanje); Kolaboracija u stvarnom vremenu na dokumentima i pratećim alatima

#### **Modul 3: Napredne postavke i rad s Microsoft datotekama:**

Pregled opcija za pohranu i organizaciju datoteka; Rad s različitim tipovima datoteka, uključujući Microsoft Word, Excel i PowerPoint; Podešavanje i korištenje naprednih postavki Drive-a; Korištenje Drive-a na mobilnim uređajima

#### **Modul 4: Sigurnosna kopija i sinhronizacija podataka**

Postavljanje i korištenje alata za sigurnosno kopiranje i sinhronizaciju (Backup and Sync Tool); Upravljanje prostorom za pohranu: savjeti za optimizaciju i proširenje kapaciteta; Automatizacija rada i praćenje promjena na Drive-u

**OPĆI CILJ:** Cilj edukacije je osposobiti učesnike za efikasno upravljanje podacima u oblaku putem Google Drive-a. Kroz praktične primjere i interaktivne radionice, polaznici će naučiti kako koristiti Drive kao alat za organizaciju, pohranu, dijeljenje i kolaboraciju, čime će povećati produktivnost i unaprijediti svakodnevne radne procese.

**CILJNA GRUPA:** Edukacija je namijenjena svim državnim službenicima na svim nivoima vlasti u Federaciji Bosne i Hercegovine, koji žele unaprijediti svoje digitalne vještine za rad s alatom Google Drive. Idealna je za početnike, ali i za one koji žele sistematski usavršiti postojeće znanje u upravljanju datotekama, dijeljenju sadržaja i kolaboraciji na dokumentima.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Program kombinuje interaktivne online radionice, teorijska predavanja i praktične vježbe, omogućavajući polaznicima da stečena znanja primijene odmah nakon obuke.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 4 nastavne jedinice

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** IV mjesec 2025. godine

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni



## **TEMA: Microsoft 365 osnove | ključne funkcionalnosti Microsoft 365**

### **SADRŽAJ PROGRAMA**

#### **Modul 1: Osnove Microsoft 365 administracije**

Uvod u Microsoft 365 i navigacija Admin Center-om; Postavljanje probnog naloga i upravljanje korisnicima; Rad s grupama i postavljanje dozvola; Pregled administrativnih alata u Microsoft 365

#### **Modul 2: Upravljanje podacima i sigurnost**

Azure Rights Management i upravljanje pravima pristupa; Postavljanje Microsoft 365 Pro Plus; Kreiranje i administracija prilagođenih domena; Sigurnosni aspekti i kontrola podataka

#### **Modul 3: Upravljanje alatima i uslugama**

Administracija SharePoint Online i upravljanje sadržajem; Konfiguracija Skype for Business za komunikaciju i kolaboraciju; Upravljanje Yammer-om za društvenu mrežu unutar organizacije; Testovi povezivosti i monitoring Sistema

#### **Modul 4: Napredne konfiguracije i integracija**

Hibridni Active Directory: postavljanje i upravljanje; Monitoring aktivnosti i optimizacija Sistema; Praktične vježbe i analiza realnih primjera iz prakse

**OPĆI CILJ:** Cilj edukacije je osposobiti polaznike za uspješno upravljanje korisnicima, grupama, alatima i servisima u Microsoft 365 okruženju. Program omogućava

razumijevanje ključnih administrativnih funkcionalnosti, postavljanje prilagođenih domena, upravljanje hibridnim direktorijem, te korištenje alata poput SharePoint Online i Azure Rights Management.

**CILJNA GRUPA:** Program je namijenjen državnim službenicima i drugim zaposlenicima u javnom sektoru koji žele unaprijediti svoja znanja o administraciji Microsoft 365 platforme, uključujući IT administratore, menadžere sistema, te sve koji upravljaju poslovnim tehnologijama unutar svojih organizacija.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Program kombinuje interaktivne online radionice, teorijska predavanja i praktične vježbe, omogućavajući polaznicima da stečena znanja primijene odmah nakon obuke.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 4 nastavne jedinice

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** IV mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

## **TEMA: Sigurno korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT)**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Uvod u kibernetičku sigurnost**

Definicija i značaj kibernetičke sigurnosti; Vrste prijetnji: malware, phishing, ransomware; Prepoznavanje sumnjivih aktivnosti u digitalnom okruženju

#### **Modul 2: Upravljanje lozinkama i provjera identiteta**

Osnove kreiranja sigurnih lozinki; Upravljanje lozinkama: alati i metode; Višefaktorska autentifikacija (MFA)

#### **Modul 3: Privatnost i zaštita podataka**

Osnove zaštite ličnih i povjerljivih podataka; Postavke privatnosti na različitim digitalnim platformama; Pravila i zakonske regulative u vezi s privatnošću

#### **Modul 4: Preventivne mjere i najbolje prakse**

Prepoznavanje i izbjegavanje prevara i phishing pokušaja; Sigurno korištenje e-pošte i drugih komunikacijskih kanala; Postupci u slučaju sigurnosnog incidenta

**OPĆI CILJ:** Cilj edukacije je podizanje svijesti i unapređenje znanja učesnika o važnosti kibernetičke sigurnosti i privatnosti, osposobljavanje za pravilnu primjenu zaštitnih mjera te razvijanje vještina potrebnih za prevenciju i odgovorno ponašanje u digitalnom okruženju.

**CILJNA GRUPA:** Program je namijenjen svim zaposlenicima u organima državne službe koji koriste IKT u svakodnevnom radu. Posebno se preporučuje zaposlenicima koji obrađuju osjetljive podatke i imaju pristup povjerljivim informacijama.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Program se provodi kroz interaktivna predavanja, diskusije i praktične primjere.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 4 nastavne jedinice

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** V mjesec 2025.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

## **TEMA: Napredna analiza podataka u Excelu s pripremom za power BI**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Uvod u tipove baza podataka i njihovu kompatibilnost s Excelom**

Uvod u tipove baza podataka i njihovu kompatibilnost s Excelom; Import i priprema podataka u Excelu; Organizacija i prilagođavanje baza u pregledne i korisnički prilagođene dokumente

#### **Modul 2: Rad s naprednim formulama za analizu podataka**

Rad s naprednim formulama za analizu podataka; Uporedno korištenje i povezivanje različitih formula za složenije analize; Kreiranje interaktivnih dashboardova i vizualizacija

#### **Modul 3: Učitavanje i priprema podataka za Power BI**

Učitavanje i priprema podataka za Power BI; Osnove Power BI: povezivanje, transformacija i vizualizacija podataka; Korištenje Excel šablona za unapređenje analitičkog rada

**OPĆI CILJ:** Osnovni cilj ovog programa je osposobiti učesnike za rad s naprednim mogućnostima Excela kako bi efikasno analizirali podatke, kreirali interaktivne izvještaje i ubrzali svakodnevne zadatke koristeći Excel i Power BI. Kroz konkretne primjere, učesnici će savladati kako da ubrzaju obradu podataka, povećaju tačnost analize te pripreme podatke za dalju vizualizaciju u Power BI.

**CILJNA GRUPA:** Program je namijenjen državnim službenicima svih nivoa vlasti u Federaciji BiH koji već imaju osnovno znanje rada u Excelu, a žele unaprijediti

analitičke vještine kroz napredno korištenje Excela i uvođenje u rad s Power BI alatima.

**METODE RADA:**

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** III mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 11 nastavnih jedinica

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni



## **TEMA: Umjetna inteligencija u javnoj upravi**

**Autor: Ivan Markić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Primjene umjetne inteligencije u javnoj upravi**

Ova tema istražuje konkretne primjene UI u sektorima poput upravljanja prometom, otkrivanja prijevара, javne sigurnosti i urbanističkog planiranja.

-Poboljšanja u pružanju javnih usluga putem umjetne inteligencije.

-Analiza personalizacije usluga i povećanja učinkovitosti korisničke podrške.

#### **Modul 2: Automatizacija procesa u javnom sektoru**

Korištenje UI za zamjenu rutinskih administrativnih zadataka, s ciljem oslobađanja resursa za strateške aktivnosti.

-Utjecaj umjetne inteligencije na donošenje odluka.

-Primjena UI za analizu podataka i donošenje informiranih odluka u raznim područjima javnog sektora.

#### **Modul 3: Rizici i izazovi u primjeni umjetne inteligencije**

Obrađuje etičke i tehničke izazove primjene UI, kao što su pristranost, sigurnosni rizici i smanjenje radnih mjesta.

-Projekt: Izgradnja chatbot platforme za javne usluge.

-Razrada praktičnog primjera primjene UI za automatizaciju korisničke podrške.

#### **Modul 4: Benefiti implementacije umjetne inteligencije**

Povećanje učinkovitosti, smanjenje troškova i unapređenje transparentnosti u javnoj upravi.

-Preduvjeti za implementaciju umjetne inteligencije.

-Tehnički i društveni uvjeti za uspješnu primjenu UI, poput kvalitete podataka i povjerenja javnosti.

**Modul 5: Etika i regulacija umjetne inteligencije**

Važnost etičkih i regulatornih okvira za odgovornu primjenu UI.

-Primjeri gradova s implementacijom umjetne inteligencije  
-Inspirativni primjeri iz prakse u gradovima poput Kopenhagena i Singapura.

**Modul 6: Budućnost umjetne inteligencije u javnoj upravi**

-Potencijalne inovacije i dugoročni učinci primjene UI.  
-Prezentacija projekta: Izgradnja chatbot platforme  
-Prikaz rezultata projekta, demonstracija funkcionalnosti i preporuke za daljnju implementaciju.

**OPĆI CILJ:** Unaprijediti znanje državnih službenika i zaposlenika o potencijalu i primjeni umjetne inteligencije (AI) u javnoj upravi radi povećanja efikasnosti, transparentnosti i kvalitete usluga.

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici zaposleni u organima državne službe u Federaciji BiH.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Ulazni i završni test. Grupni projekt i evaluacija njegovog sadržaja.

**METODE RADA:** Predavanja uz PowerPoint prezentacije. Grupni rad na završnom projektu. Diskusije i Q&A sesije

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** II mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 12 nastavnih jedinica

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni



## **TEMA: Pravne implikacije korištenja alata društvenih mreža**

**Autor: Haris Hasić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Kako pravni poredak kvalifikuje društvenu mrežu?**

Ko će biti korisnikom društvene mreže? Ko će biti „influencerom“ i zašto je to bitno?

Šta je „post“ na društvenoj mreži i koje su pravne posljedice postavljanja na društvenim mrežama?

Koji je značaj društvenih mreža za digitalizaciju uprave?

Koja je uloga društvenih mreža u najboljim praksama digitalne uprave sa uporednim primjerima?

Šta je i od čega se sastoji „terms and conditions“ za korištenje društvene mreže?

Na šta se pristaje kada se otvori nalog i koriste društvene mreže kao što su TikTok, Snapchat, Instagram, Facebook, LinkedIn, Youtube, X, Telegram, Reddit, Bluesky, 9gag i sl.?

Da li sam „vlasnik“ svog naloga?

Ko će biti nositeljem naloga stvorenog i korištenog u okviru radnog odnosa?

Da li poslodavac može tražiti pristup nalogu na društvenim mrežama? Koje su obaveze zaposlenika prema poslodavcu povodom naloga na društvenim mrežama?

Šta se događa sa nalogom nakon smrti titulara?

Da li budući poslodavac može tražiti pristup mom nalogu?

Da li poslodavac može tražiti pristup nalogu nakon prestanka radnog odnosa?

Da li smijem koristiti društvene mreže na poslu? Da li korištenje društvenih mreža izvan poslovnog vremena može imati posljedice na radni odnos? Koje mogu biti obaveze zaposlenika povodom korporativnog naloga na

društvenim mrežama? Koje mogu biti posljedice ugrožavanja naloga poslodavca?

Šta je i od čega se može sastojati politika o korištenju društvenih mreža na radnom mjestu?

Šta je „Digital Services Act“ direktiva EU i zašto je bitna za korištenje društvenih mreža u Bosni i Hercegovini?

Kako acquis uređuje pitanja postavljanja i korištenja društvenih mreža u EU?

Koje su implikacije korištenja društvenih mreža na vlastitu privatnost i na zaštitu privatnosti drugih?

Šta je pravo da se bude zaboravljen?

Koje su pravne implikacije korištenja društvenih mreža na zaštitu ličnih podataka?

Šta je GDPR direktiva EU i zašto je bitna za korištenje društvenih mreža u BiH?

Koje su odredbe kojima se štite lični podaci u BiH relevantni na korištenje društvenih mreža?

Da li korištenje društvenih mreža neophodno podrazumjeva prekogranični prenos ličnih podataka i zašto je to bitno?

Kako se daje a kako se može steći pristanak na korištenje ličnih podataka u kontekstu društvenih mreža u BiH?

Koji su izazovi zaštite povrijeđenih ili ugroženih prava na društvenim mrežama?

Koje djelovanje na društvenim mrežama neće biti pravno dozvoljeno?

Šta će predstavljati povredu odnosa između korisnika i društvene mreže i koje mogu biti posljedice?

Kako društvene mreže mogu ograničiti djelovanje korisnika?

Koja je odgovornost društvene mreže za pravno nedozvoljena djelovanja korisnika?

Koje su pravne posljedice inherentne pristrasnosti i neprimjerenih učinaka „recommender“ algoritama na društvenim mrežama?

Ko će snositi odgovornost za štetu nastalu djelovanjem na društvenoj mreži?

**Modul 2 : Šta je autorsko djelo i zašto je to bitno? Kako prepoznati da li je nešto autorsko djelo?**

Koje vrse autorskih djela se mogu koristiti na društvenim mrežama?

Koje su karakteristike teksta, govora, fotografija, filma, muzike i dr. kao autorskih djela koje se koriste na društvenim mrežama?

Zašto može biti autorskopравни problem da postavim fotografiju mene na društvenu mrežu?

Ko će biti autorom autorskog djela i zašto je to bitno? Ko će biti nosiocem prava a ko korisnikom autorskog djela postavljenog na društvenim mrežama?

Autorsko pravo? Da li se autorsko djelo mora registrovati ili zaštititi?

Na šta je autor ovlašten? Koja prava ima autor povodom autorskog djela prema korisnicima u BiH i EU?

Da li je autorsko djelo koje je postavljeno na društvenoj mreži pravno zaštićeno? Da li se gubi autorsko pravo postavljanjem autorskog djela na društvenu mrežu?

Koje su pravne posljedice postavljanja tuđeg autorskog djela na društvenu mrežu?

Šta je „Content ID“ i zašto je bitan? Kako društvene mreže štite autorska prava?

Koje su pravne posljedice skidanja („download“) i naknadnog korištenja autorskog djela sa društvenih mreža?

Koje su posljedice linkovanja na tuđe autorsko djelo na društvenoj mreži?

Šta je i koje su autorskopравne posljedice „stream-inga“ na društvenim mrežama?

Šta se prenosi na društvenu mrežu postavljanjem autorskog djela?

Kako se može dobiti dozvola za korištenje autorskog djela na društvenoj mreži?

Šta je „creative commons“ dozvola i da li se može koristiti u BiH?

Kako se može steći pravo na korištenje autorskog djela na društvenoj mreži?

Da li su autorska prava stranaca zaštićena u BiH? Da li su autorska prava državljana BiH zaštićena izvan granica naše države?

Šta će biti povredom autorskog prava i zašto je to bitno?

Koja je odgovornost društvene mreže za povrede autorskih prava korisnika u SAD-u, EU i BiH?

Šta se treba uraditi ako neko postavi naše autorsko djelo na društvenu mrežu bez dozvole ili prava?

Šta uraditi ako postavim tuđe autorsko djelo na društvenu mrežu bez dozvole ili prava? Šta je „claim“? Kako se ulaže „counter-claim“? Koje su posljedice „three strikes“?

Koje su granice autorskog prava? Na šta autor nema pravo povodom svog autorskog djela?

Kada se može koristiti autorsko djelo bez dozvole od autora i bez plaćanja naknade?

Šta je „fair use“ i da li je fair use bitan u BiH i EU?

Kakvo je stanje *acquis-a* povodom zaštite autorskih prava u EU, posebno sa stanovišta korištenja autorskih djela na internetu?

Šta je „Digital Single Market“ direktiva EU i zašto je bitna za korištenje društvenih mreža u BiH?

Koje novine možemo očekivati u izmjenama i dopunama Zakona o autorskom i srodnim pravima (Sl. glasnik BiH br. 63/10) i novom Zakonu o kolektivnom ostvarivanju autorskog i srodnih prava?

Da li se autorskoppravna zaštita pruža i autorskim djelima stvorenim koristeći umjetnu inteligenciju?

Šta su prava srodna autorskom pravu i zašto su bitna za korištenje društvenih mreža?

**Modul 3: Koje su pravne implikacije poslovanja na društvenim mrežama?** Da li je moguće baviti se „elektronskom trgovinom“ putem društvenih mreža?

Da li zakoni kojim se u BiH uređuje unutrašnje tržište imaju značaja na poslovanje putem društvenih mreža?

Kako komunikacija putem društvene mreže može predstavljati komercijalnu komunikaciju i zašto je to bitno?

Koje su pravne implikacije vršenja prodaje na osnovu ugovora na daljinu na društvenim mrežama?

Koje su pravne implikacije oglašavanja, vršenja marketinga i provođenja promocija na društvenim mrežama?

Koje su obaveze „influencera“ povodom oglašavanja, marketinga i promocija na društvenim mrežama?

Kako su zaštićena prava potrošača povodom poslovanja na društvenim mrežama?

Šta je žig, a šta brend i zašto je to bitno za poslovanje na društvenim mrežama?

Kada se smije koristiti tuđi znak zaštićen žigom u kontekstu poslovanja na društvenim mrežama?

Šta će predstavljati povredu žiga u kontekstu poslovanja na društvenim mrežama?

Kada se može koristiti geografska oznaka porijekla u kontekstu poslovanja na društvenim mrežama?

Kako se vrši pravna zaštita internet domena u BiH i EU i koje su pravne interakcije internet domena, naloga i žigom zaštićenih znakova? Da li se ovo odnosi na naziv naloga?

Koje su pravne implikacije korištenja #hashtag-a u djelovanju na društvenim mrežama?

Šta je neloyalna konkurencija i zašto je to bitno u kontekstu poslovanja na društvenim mrežama? Kakva djelovanja na društvenim mrežama mogu predstavljati neloyalnu konkurenciju?

Šta je poslovna tajna i kako se može zaštititi poslovna tajna u kontekstu poslovanja na društvenim mrežama?

Šta je i koje su pravne implikacije „crowdfunding-a“?

Koji su mehanizmi ADR-a za sporove nastale na društvenim mrežama?

Koji je odnos i pravne implikacije poslovanja na društvenim mrežama sa kriptovalutama i virtuelnim valutama?

Šta su „NFT-ovi“ i koje su implikacije poslovanja sa istim na društvenim mrežama?

Da li se može imati „vlasništvo“ na virtuelnim predmetima i prostorima?

Šta je kleveta? Kako se može kleveta učiniti koristeći društvene mreže?

Šta učiniti ukoliko je neko izvršio klevetu putem društvenih mreža? Koji su pravni mehanizmi sankcionisanja i saniranja klevete na društvenim mrežama?

Koje mogu biti krivičnopravne implikacije neprimjerenog djelovanja na društvenim mrežama?

Šta će predstavljati govor mržnje na društvenim mrežama?

Šta je „cyberbully-ing“ na društvenim mrežama i kako se sankcioniše?

Šta je „revenge porn“ u kontekstu društvenih mreža i kako se sankcioniše?

Šta je „sextortion“ na društvenim mrežama i kako se sankcioniše?

Šta su „deepfakes“ u kontekstu društvenih mreža i kako se sankcionišu?

Šta je krađa identiteta na društvenim mrežama i kako se sankcioniše?

Šta učiniti ukoliko se neko predstavlja kao ja ili kao moje privredno društvo na društvenim mrežama?

Šta su „flash mobs“ na društvenim mrežama i kako se sankcionišu?

Šta je „spam“ i zašto nije dozvoljen na društvenim mrežama?

Koje mogu biti implikacije rasizma, šovinizma i drugih oblika grube diskriminacije i neprimjerenog djelovanja na društvenim mrežama?

Kako se vrši „moderiranje“ sadržaja na društvenim mrežama i koje su pravne implikacije?

Šta je pravo slobode izražavanja i zašto je ono bitno na društvenim mrežama?

Da li se pravna pravila mogu koristiti za cenzuru na društvenim mrežama i da li je to uredu?

Šta su SLAPP tužbe i zašto su iste bitne na slobodu izražavanja na društvenim mrežama? Šta su „AD“ klauzule i na koje druge načine se može sprečavati iskazivanje kritike na društvenim mrežama?

Kako se vrši zaštita djece na društvenim mrežama?

Koje su druge etičke, socijalne i pravne implikacije korištenja društvenih mreža?

**OPĆI CILJ:** Dići svijest i unaprijediti znanje državnih službenika i namještenika o pravnim implikacijama korištenja društvenih mreža u profesionalnom i privatnom djelovanju.

**CILJNA GRUPA:** Svi državni službenici koji u profesionalnom ili privatnom djelovanju koriste ili planiraju da koriste društvene mreže u profesionalnom i privatnom djelovanju. Posebna ciljna grupa su djelatnici pravnih i IT službi, uz napomenu da sve vrste državnih službenika mogu imati koristi od edukacije.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Predavanje uz korištenje prezentacije; Case studije i analize praktičnih primjera u praksi povezanih sa korištenjem sistema UI; Rad u grupama na korištenju UI sistema i pisanju Politike korištenja UI

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** VI mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 3 nastavne jedinice za učionicu / 2 za online platform

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni

## **TEMA: Pravne implikacije korištenja alata umjetne inteligencije**

**Autor: Haris Hasić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Vrste UI sistema i njihova primjena u profesionalnom djelovanju**

U prvom modulu bi bile obrazložene vrste UI sistema i njihova primjena u profesionalnom djelovanju, te kakve rizike i prednosti to može donjeti. Objašnjeno bi bilo zašto AI ne može biti predmet vlasništva te kako čini imovinu državnog organa. Detaljno bi bile analizirane odredbe EU AI Act-a kao i uslovi korištenja usluge ChatGPT OpenAI kao case study. U kontekstu korištenja AI od strane zaposlenika i u okviru radnog odnosa bilo bi objašnjeno pisanje i usvajanje politike ili pravilnika korištenja umjetne inteligencije na radnom mjestu po uzoru na ovakve dokumente koji su usvojeni u uporednim državnim organima, privrednim društvima, visokoškolskim ustanovama i sl. Posebna pažnja bi bila posvećena implikacijama korištenja UI na privatnost i na zaštitu ličnih podataka korisnika i trećih lica u svjetlu GDPR EU direktive i legislative BiH, sa navođenjem brojnih primjera iz prakse. Bio bi prezentovan koncept „prompt inženjeringa“ te kako „know-how“ korištenja UI sistema predstavlja resurs državnog organa i poslovnu tajnu, posebno u kontekstu prijedloga novog Zakona o zaštiti poslovne tajne kao prava intelektualnog vlasništva.

U modulu 1 bi bilo obrađeno, između ostalog: Pojam, vrste i karakteristike alata UI; EU AI Act i značaj za BiH; „Uslovi korištenja alata UI“ i značaj za korisnika; Rizici korištenja alata UI; Alati UI na radnom mjestu i u vršenju radnih obaveza; Politika ili Pravilnik o korištenju UI; Korištenje



alata UI u skladu sa obavezama zaštite ličnih podataka i zaštite privatnosti; GDPR direktiva EU i UI; LLM, chatbot i pravne implikacije stvaranja i treniranje vlastitom UI alata; Prompt inženjering i umjeće korištenja alata UI kao resurs državnog organa i poslovna tajna.

## ***Modul 2: Pravne implikacije korištenja UI za stvaranje kreativnih sadržaja***

Drugi modul bi bio posvećen pravnim implikacijama korištenja UI za stvaranje kreativnih sadržaja. Između ostalog, bilo bi odgovoreno na pitanje da li UI može biti autorom, da li će rezultat korištenja AI biti pravno zaštićen i na koji način, da li ono što se pita UI (prompt) može biti autorsko djelo i da li će korisnik koji je napravio prompt imati neka prava povodom rezultata djelovanja UI. Analizirane bi bile tekuće parnice protiv pružaoca usluge UI ali i lica koje su koristeći UI povrijedile prava trećih lica, pravne implikacije dizajniranja predmeta i logoa koristeći UI i implikacije na subsekventnu zaštitu žigom i industrijskim dizajnom. Posebno bi bile obrađene izmjene i dopune legislativi BiH kojom se uređuje intelektualno vlasništvo sa relevancijom na korištenje sistema UI. Konačno, odgovoreno bi bilo na pitanje da li UI može biti izumiteljem i kako se mogu zaštititi patentom izumi koji su stvoreni koristeći UI.

U modulu 2 bi bilo obrađeno, između ostalog:

Vlasništvo i prava povodom rezultata korištenja UI; Pravne posljedice korištenja UI za stvaranje kreativnog sadržaja; „AI created“ vs. „AI assisted“; UI kao autor, korisnik kao autor prompta i autorsko pravo na proizvodu koji nastane nakon prompta; Autorskopravne implikacije treniranja alata UI sa uporednom pravnom praksom; UI sistem kao računarski program; Pravna zaštita baza podataka nastalih korištenjem UI u kontekstu digitalizacije javne uprave; Korištenje UI alata za brendiranje i vrijeđanje žiga; UI kao izumitelj i patentnopravne implikacije stvaranja izuma

koristeći UI; Proces izmjena i dopuna zakona kojim se uređuje intelektualno vlasništvo u BiH i relevantnost na korištenje UI sistema.

### ***Modul 3: Korištenje UI na pisanje, analizu, tumačenje i izvršavanje uredbi, odluka, izvještaja, zapisnika i drugih dokumenata ili sadržaja***

U trećem modulu bi bile obrađene implikacije korištenja UI na pisanje, analizu, tumačenje i izvršavanje uredbi, odluka, izvještaja, zapisnika i drugih dokumenata ili sadržaja. Obradili bi se novi instituti „pametnih“ ugovora koji zavise od UI sistema kao i korištenje UI u Service Level Agreement-ima u kontekstu digitalne javne uprave. Posebna pažnja bi bila posvećena na to kako se pravila o zaštiti prava potrošača primjenjuju i na korištenje UI. Obrazloženo bi bilo kako se UI sistemi mogu koristiti za savjetovanje službenika u donošenju odluka kao i potencijalno u korištenju „robodirektora“ iz uporednog prava. Ostatak modula bi bio posvećen pravnim implikacijama neprimjerenog korištenja UI sistema, uključujući za pravljenje „deepfakes-a“, „cheapfakes-a“ i sl., o korištenju UI za klevtu i krivičnim djelima izvršenim koristeći UI kao i o pravnim posljedicama takvog djelovanja. Posebno je bilo obrađeno pitanje „haluciniranja“ AI i naknade štete koja nastane kao rezultat korištenja UI koje halucinira ili na drugi način dovede do štete za treća lica. Posebno bi bile analizirane implikacije korištenja UI sistema u digitalizaciji javne uprave, u finansijskih sistemima pri „FinTech“ te u pružanu zdravstvene zaštite i usluga. Konačno, vođena bi bila diskusija o drugim etičkim, društvenim i pravnim implikacijama korištenja UI u kontekstu rada državnih službenika.

U modulu 3 bi bilo obrađeno, između ostalog:

Korištenje UI alata za sastavljanje, analizu i tumačenje dokumenata; „Pametni ugovori“ i alati UI; „SLI“ ugovori u

kontekstu digitalne javne uprave i alati UI; Korištenje UI za donošenje odluka sa posebnim naglaskom na donošenje odluka u kontekstu digitalizacije javne uprave; UI i zaštita prava potrošača; UI i „tehnološki viškovi“ Korištenje UI za ADR; Finansijske i zdravstvene usluge i UI; Kako se ne smije koristiti UI; „Deepfakes“, „cheapfakes“, „shallofakes“ i drugi neprimjereni načini korištenja UI i krivičnopravne posljedice, Privatnopravne posljedice neprimjerenog korištenja UI; UI i diskriminacija; „Haluciniranje“ UI; Nastanak štete kao rezultat korištenja alata UI i naknada štete nastale na ovaj način; UI, „recommender sistemi“ i „društveni inženjering“

**OPĆI CILJ:** Dići svijest i unaprijediti znanje državnih službenika i namještenika o pravnim implikacijama korištenja alata umjetne inteligencije u profesionalnom djelovanju.

**CILJNA GRUPA:** Svi državni službenici koji u profesionalnom ili privatnom djelovanju koriste ili planiraju da koriste alate umjetne inteligencije. Posebna ciljna grupa su djelatnici pravnih i IT službi, uz napomenu da sve vrste državnih službenika mogu imati koristi od edukacije.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Predavanje uz korištenje prezentacije; Case studije i analize praktičnih primjera u praksi povezanih sa korištenjem sistema UI; Rad u grupama na korištenju UI sistema i pisanju Politike korištenja UI

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** VI mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 3 nastavne jedinice za učionicu / 2 za online platform

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Učionički/digitalni

## **TEMA: Od početnika do stručnjaka u Microsoft Excelu: Kompletan vodič kroz Excel**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1: Osnove rada u Excel radnom listu**

Polaznici će se upoznati s osnovama Excela, uključujući unos vrijednosti i formula, formate podataka, rukovanje podacima, čuvanje i ispis dokumenata te korisne prečice. Program uključuje i praktične vježbe za savladavanje osnovnih funkcionalnosti.

#### **Modul 2: Osnovne funkcije u Excelu**

Ovaj modul obuhvata matematičke, tekstualne, logičke, i funkcije za rad s datumima i vremenom, uz poseban fokus na funkcije za pretraživanje podataka poput VLOOKUP-a i INDEX-MATCH. Program nudi praktične vježbe za svaku grupu funkcija.

#### **Modul 3: XLOOKUP/VLOOKUP**

Kroz ovaj modul polaznici će savladati korištenje XLOOKUP funkcije kao zamjene za VLOOKUP, uključujući rad s približnim podudaranjima, zamjenskim znakovima i napredne tehnike pretraživanja podataka.

#### **Modul 4: Alati za rad s podacima**

Modul pokriva sortiranje, filtriranje, validaciju podataka, pretvaranje teksta u stupce, uklanjanje duplikata i napredne opcije filtriranja. Fokus je na efikasnom rukovanju velikim količinama podataka.

#### **Modul 5: Formatiranje podataka i tablica**

Polaznici će naučiti tehnike formatiranja, uključujući naglašavanje zaglavlja, rad s tekstom i formatiranje tablica, čime će unaprijediti vizualnu preglednost dokumenata.

### ***Modul 6: Pivot tabele***

Ovaj modul obuhvata kreiranje i korištenje pivot tabela za sažimanje i analizu podataka, uz praktične vježbe za razumijevanje njihovih funkcionalnosti.

### ***Modul 7: Grafikoni u Excelu***

Polaznici će se upoznati s različitim vrstama grafikona, uključujući bar, linijske, oblastne, histogram, vodopadne i hijerarhijske grafikone. Fokus je na pravilnoj primjeni i interpretaciji podataka kroz vizualizaciju.

### ***Modul 8: Pivot grafikoni***

Modul se bavi kreiranjem i prilagođavanjem pivot grafikona za naprednu vizualizaciju podataka, uz korištenje filtriranja i analiza.

### ***Modul 9: Automatizacija ponavljajućih zadataka: Makroi***

Polaznici će savladati osnove snimanja i pokretanja makroa za automatizaciju zadataka, čime će značajno uštedjeti vrijeme i povećati efikasnost.

### ***Modul 10: Analitika u Excelu***

Ovaj modul obuhvata napredne analitičke tehnike kao što su regresija, linearno programiranje i "Šta ako" analize (Goal Seek i Scenario Manager), koje su ključne za donošenje informiranih odluka.

**OPĆI CILJ:** Savladati osnove i napredne funkcije Excela, uključujući logičke, matematičke, tekstualne i datum/vrijeme funkcije; Razviti vještine za analizu i vizualizaciju podataka kroz pivot tabele i grafikone; Kreirati interaktivne izvještaje i prilagoditi podatke za dalju analizu; Ovladati tehnikama automatizacije zadataka putem

makroa; Naučiti kako transformisati i pripremiti podatke za analitičke alate kao što je Power BI; Unaprijediti produktivnost i tačnost u radu s podacima kroz digitalnu pismenost.

**CILJNA GRUPA:** Program je namijenjen državnim službenicima na svim nivoima vlasti u Federaciji BiH koji već posjeduju osnovno znanje rada u Excelu, ali žele unaprijediti svoje vještine kroz praktičan rad s formulama koje im mogu olakšati svakodnevne aktivnosti.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** nije utvrđeno

**METODE RADA:** Program kombinuje interaktivne online radionice, teorijska predavanja i praktične vježbe, omogućavajući polaznicima da stečena znanja primijene odmah nakon obuke.

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** I do III mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 16 nastavnih jedinica

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

## ŠKOLA STRANIH JEZIKA

Kroz školu stranih jezika zaposlenici se osposobljavaju za efikasnu komunikaciju na engleskom jeziku. Cilj ove tematske cjeline je povećati jezičke kompetencije zaposlenika kako bi mogli uspješno obavljati zadatke u pravnom i međunarodnom kontekstu na engleskom jeziku. Realizuje se kombinacijom praktičnih zadataka, studije slučajeva i simulacije realnih situacija.



## **TEMA: Introduction to Legal English**

**Autor: Nataša Tešanović Šojić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1:**

Uvod u pravni engleski jezik, osnovni pravni pojmovi i terminologija;

#### **Modul 2:**

Gramatika pravnog engleskog jezika i jezičke strukture;

#### **Modul 3:**

Razumijevanje i prepoznavanje pravnih tekstova;

#### **Modul 4:**

Komunikacija u pravnom kontekstu;

#### **Modul 5:**

Pravni engleski u međunarodnom kontekstu;

**OPĆI CILJ:** Obuka ima za cilj da upozna učesnike sa osnovama pravnog engleskog jezika i razvije njihove jezičke vještine u kontekstu pravnih dokumenata, komunikacije i terminologije koja se koristi u pravnoj profesiji. Polaznici će naučiti kako da razumiju i koriste ključne pravne izraze i fraze na engleskom jeziku, kao i kako da se efikasno komuniciraju u pravnom kontekstu.

### **CILJNA GRUPA:**

Državni službenici u pravnim odjeljenjima, službenici koji rade na međunarodnim i evropskim poslovima, službenici u



oblasti zakonodavstva i normativnih aktivnosti, službenici zaposleni u pravosudnim organima, i sl.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Tokom obuke polaznici će rješavati usmene i pismene zadatke u kojima koriste engleski jezik u pravnom kontekstu, te će učestvovati u simulacijama i role-play aktivnostima pomoću kojih će se izvršiti sveobuhvatno mjerenje napretka polaznika

**METODE RADA:** Interaktivne diskusije; Praktične vježbe; Simulacije; Grupni rad

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** III mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 10 nastavnih jedinica

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

## **TEMA: Engleski jezik za projektno upravljanje**

**Autor: Nataša Tešanović Šojić**

### **SADRŽAJ PROGRAMA:**

#### **Modul 1:**

Uvod u upravljanje projektima i osnovni vokabular, planiranje projekta – definisanje ciljeva i zadataka

#### **Modul 2:**

Definisanje vremenskih okvira i rasporeda, upravljanje resursima u projektima;

#### **Modul 3:**

Komunikacija sa stakeholderima i prevazilaženje izazova u komunikaciji, praćenje napretka i izvještavanje;

#### **Modul 4:**

Upravljanje rizicima u projektima, upravljanje timom i vođenje sastanaka;

#### **Modul 5:**

Završni izvještaj i evaluacija projekta, ponavljanje ključnih vještina i završna diskusija

**OPĆI CILJ:** Osposobiti polaznike da efikasno komuniciraju na engleskom jeziku u kontekstu upravljanja projektima. Polaznici će naučiti kako da koriste specifičan vokabular vezan za upravljanje projektima, izradu planova, budžetiranje, izvještavanje i praćenje napretka projekata.

**CILJNA GRUPA:** Državni službenici koji učestvuju u izradi projektnih prijedloga i provođenju projekata kao i oni koji rade na poslovima evropskih integracija.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Tokom obuke polaznici će rješavati usmene i pismene zadatke u kojima koriste engleski jezik u kontekstu projektnih situacija, te će učestvovati u simulacijama i role-play aktivnostima pomoću kojih će se izvršiti sveobuhvatno mjerenje napretka polaznika.

**METODE RADA:** Predavanje uz korištenje prezentacije; Rad u grupama; Individualni rad; Online kvizovi i testovi; Korištenje video i audio zapisa

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** IV mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 10 nastavnih jedinica

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

## **TEMA: Specijalistička obuka iz Engleskog jezika A2/B1 - Business grammar and usage**

**Autor: Nataša Tešanović Šojić**

### **SADRŽAJ PROGARMA:**

Specijalistička obuka iz engleskog jezika "Business Grammar and Usage" je intenzivan program usmjeren na unapređenje gramatičkih vještina polaznika koji imaju nivo poznavanja jezika A2/B1 i žele sistemski pristupiti gramatičkim osnovama engleskog jezika, pružajući im alate i vještine potrebne za uspješno snalaženje u jezičkom okruženju ali i onima koji žele da osvježe znanje iz gramatike engleskog jezika. Ovaj kurs pruža sveobuhvatnu i sistematsku obuku koja omogućava polaznicima da efikasno navigiraju kroz ključne gramatičke koncepte. Kroz dinamične lekcije, interaktivne vježbe i praktične primjere, polaznici će razviti čvrst temelj engleske gramatike.

Obuku će biti podijeljena po modulima sa sljedećim tematskim cjelinama: revizija osnovnih vremena, pasiv, uslovne rečenice (kondicionali), direktni/indirektni govor, prijedlozi, prilozi i pridjevi, kolokacije, kao i osnove poslovne komunikacije.

Obuka će omogućiti teorijsko razumijevanje gramatičkih pravila, i podstaći će praktičnu primjenu kroz raznolike vježbe, dijaloge i situacione zadatke. Kroz ovaj kurs, polaznici će steći samopouzdanje u izražavanju na engleskom jeziku, što će im olakšati svakodnevnu komunikaciju i osigurati snažnu osnovu za dalje napredovanje u učenju jezika.

**OPĆI CILJ:** Precizna primjena gramatičkih pravila u praksi, sposobnost usmenog i pisanog izražavanja smanjenjem gramatičkih grešaka, kao i samostalno snalaženje i sigurnost u upotrebi engleske gramatike u svakodnevnim situacijama.

**CILJNA GRUPA:** Ciljna grupa obuhvata službenike koji već posjeduju osnovno znanje engleskog jezika na nivou A2 i žele da ga unaprijede kroz sistematski pristup gramatičkim osnovama. Ovaj intenzivan program namijenjen je takođe i onim službenicima višeg nivoa poznavanja jezika, koji žele da osveže postojeće znanje. Bez obzira da li su učili engleski jezik ranije ili su već postigli nivo A2, ova obuka pruža priliku za sistematsko ponovno usvajanje gramatičkih pravila, poboljšavajući time sigurnost i preciznost u upotrebi jezika.

**TEHNIKA EVALUACIJE PRIJE, TOKOM ILI NAKON PROGRAMA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Vrednovanje i verifikacija stečenog znanja se vrši kroz redovne testove, kvizove i zadatke tokom kursa. Naime, nakon svake gramatičke cjeline, polaznici će imati kratko testiranje (usmeno ili pismeno) sa ciljem validacije usvojenog znanja. Takođe, tokom samog kursa će biti korišteni interaktivni dijalozi, vježbe i situacioni zadaci kako bi se procijenila praktična primjena stečenih vještina ali evaluaciji će doprinijeti i povratne informacije od instruktora i samoprocjena polaznika tokom vježbi. Prije početka obuke izvršiće se procjena nivoa znanja engleskog jezika potencijalnih polaznika i to putem pismenog testa.

**METODE RADA:** Obuka je kombinacija teorijskog razumijevanja i praktične primjene i to kroz dinamične lekcije, interaktivne vježbe i situacione zadatke, koji omogućavaju polaznicima da razviju osnovne gramatičke vještine. Metodologija se fokusira na aktivno učenje, omogućavajući polaznicima da primjenjuju stečeno znanje u stvarnim situacijama. Takođe, kurs podržava individualni napredak, i samim tim se može prilagoditi potrebama polaznika.

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** III mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** Planirani vremenski okvir za izvođenje ovog kursa je osam sedmica sa predavanjima koja se održavaju dva puta sedmično po dvije nastavne jedinice.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni

**TEMA: Engleski jezik – osnovni nivo**

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** Od II do VI mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 32 nastavne jedinice. Od februara do juna, dva puta sedmično po 45 min - svaki mjesec po 8 nastavnih jedinica.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni



**TEMA: Njemački jezik – osnovni nivo**

**PRIJEDLOG VREMENSKOG OKVIRA:** Od II do VI mjesec 2025.

**TRAJANJE PROGRAMA:** 32 nastavne jedinice. Od februara do juna, dva puta sedmično po 45 min - svaki mjesec po 8 nastavnih jedinica.

**VRSTA STRUČNOG USAVRŠAVANJA:** Digitalni





## PRILOG 1



## KAKO SE PRIJAVITI I UČESTVOVATI U PROGRAMIMA

u organizaciji Agencije za državnu službu FBIH

01



### Kreiranje korisničkog računa

**Nemate korisnički račun? Nema problema!**

Kreirajte ga brzo i jednostavno putem naše stranice: <https://hrm.adsfbih.gov.ba/>  
Popunite tražena polja na stranici za registraciju.

**! Važno:** Ako mislite da već imate kreiran račun ili ste zaboravili šifru, kontaktirajte administratora prije nego što napravite novi račun. Svaki učesnik može imati samo jedan korisnički račun, povezan sa vašim e-kartonom zaposlenika, koji bilježi sva vaša prisustva na edukacijama.

02



### Prijava na edukaciju

**Već imate profil? Sjajno!**

Sada se možete prijaviti na bilo koju od naših aktualnih edukacija.

➡ Prijavite se na svoj profil koristeći korisničko ime i šifru. Zatim posjetite naslovnu stranicu Agencije, odaberite edukaciju koja vas interesuje, i kliknite na "Prijavite se" sa desne strane. Vaša prijava je zaprimljena! Nakon izvršene selekcije dobit ćete notifikaciju kao potvrdu o statusu Vaše prijave!

03



### Praćenje statusa prijave

Nakon što se prijavite, možete pratiti status svoje prijave u bilo kojem trenutku putem svog profila. **Prijave mogu biti u jednom od tri statusa:** Na čekanju, Prihvaćena ili Odbijena.

Redovno se prijavljujte na svoj profil kako biste bili u toku sa statusom.



## VREMENSKA DINAMIKA

	<b>Personalne vještine u organizaciji</b>	<b>Vremenski okvir</b>
1	Konflikt menadžmenta	III mjesec
2	Rad u stresnom okruženju i upravljanje stresom	IV mjesec
3	Komunikacija na radnom mjestu	IV mjesec
4	Komunikacija na radnom mjestu – Timski rad kroz moć komunikacije: od riječi do gestova	V mjesec
5	Komunikacija, upravljanje timom – sa fokusom na kvalitetnu međuljudsku interakciju	V mjesec
6	Razvoj vještina rukovođenja: delegiranje, time menadžment i upravljanje timovima	VI mjesec
<b>Digitalna pismenost u javnoj upravi</b>		
7	Kolaborativni alat google drive – efikasno upravljanje podacima u oblaku	IV mjesec
8	Microsoft 365 osnove/ključne funkcionalnosti microsoft 365	IV mjesec
9	Sigurno korištenje informacijsko – komunikacijskih tehnologija	V mjesec

	(IKT)	
10	Napredna analiza podataka u Excelu s pripremom za power BI	III mjesec
11	Umjetna inteligencija u javnoj upravi	II mjesec
12	Pravne implikacije korištenja alata društvenih mreža	VI mjesec
13	Pravne implikacije korištenja alata umjetne inteligencije	VI mjesec
14	Od početnika do stručnjaka u Microsoft Excelu: Kompletan vodič kroz Excel	Od I do III mjesec
	<b>Strani jezici</b>	
15	Introduction to legal English	III mjesec
16	Engleski jezik za projektno upravljanje	IV mjesec
17	Business grammar and usage	Od II do VI mjesec
18	Engleski jezik – osnovni nivo	Od II do VI mjesec
19	Njemački jezik – osnovni nivo	Od II do VI mjesec