

# E-COMMERCE TRAINING FOR WOMEN ENTREPRENEURS

E-TRGOVINA: PROGRAM EDUKACIJE  
ZA ŽENE PODUZETNICE



**Intelektualni rezultat 1  
(1. dio)**

Prilagođeni  
kurikulum za žene  
poduzetnice u  
e-trgovini

2021. - 2024.

# SADRŽAJ

## 1 Uvod u projekt

---

Zašto i kako.....3

## 2 Analiza obrazovnih potreba žena poduzetnica u e-trgovini

---

2.1. Pregled literature.....4  
2.1.1 Pregled povijesnog razvoja e-trgovine.....4  
2.1.2 E-trgovina i žene poduzetnice: izazovi i prilike...5  
2.1.3 Zaključci.....11  
2.2. Analiza rezultata online ankete.....11

## 3 Prilagođeni kurikulum za žene poduzetnice u e-trgovini

---

3.1. Opće informacije o programu.....16  
3.2. Obrazovni moduli.....17  
3.2.1. Uvod u e-trgovinu.....17  
3.2.2. Upravljanje financijama.....20  
3.2.3. Upravljanje operacijama.....23  
3.2.4. Pravni okvir.....27  
3.2.5. Digitalne vještine.....30  
3.2.6. Meke vještine.....34

## 4 Zaključak

---

Partneri. Odricanje od odgovornosti za financiranje.....38



## 1. UVOD U PROJEKT

---

### Zašto i kako

Prilikom osnivanja i vođenja poduzeća, žene se suočavaju s mnogim problemima u pristupu financijama i informacijama, programima osposobljavanja i usavršavanja, pristupu mrežama u poslovne svrhe i usklađivanju poslovnih i obiteljskih briga. Kako bi riješila te probleme i podržala poduzetnice, EU je provela Akcijski plan 'Poduzetništvo 2020.' i kao cilj tog plana postavila „isticanje prilika za žene“. Projekt Ecommerce4Women doprinijet će rješavanju ovih izazova tako što će ženama olakšati pristup informacijama, razviti program edukacije za poduzetnice, podržati samozapošljavanje žena i tako im pružiti bolju priliku da otkriju svoj potencijal.

## 2. ANALIZA OBRAZOVNIH POTREBA ŽENA PODUZETNICA U E-TRGOVINI

---

Razvoj prilagođenog kurikulumu za žene poduzetnice u e-trgovini temelji se na istraživanju obrazovnih potreba ciljne skupine kojeg su provele partnerske organizacije u početnoj fazi projekta. Ovo istraživanje je analizirano tijekom IO1 i ukazalo je na jasan smjer za razvoj kurikulumu, kao i materijala za edukativne module koji su osmišljeni s ciljem da podrže razvoj vještina žena poduzetnica i doprinesu njihovim kompetencijama vezanima uz posao.



## 2.1. PREGLED LITERATURE

U ranim fazama IO1, partneri su pripremili pregled literature koji je predstavio povijesni razvoj e-trgovine i evoluciju sudjelovanja žena u ovom sektoru. Glavna je svrha bila osvjetliti rodno specifične izazove s kojima bi se poduzetnice mogle suočiti u sektoru e-trgovine, kako bi se osiguralo da je kurikulum prilagođen za rješavanje ovih jedinstvenih izazova na najbolji mogući način.



---

### 2.1.1 PREGLED POVIJESNOG RAZVOJA E-TRGOVINE

Korijeni e-trgovine mogu se pratiti unazad do 1960-ih, s razvojem sustava elektroničke razmjene podataka (EDI) koji je tvrtkama omogućio elektroničku razmjenu poslovnih dokumenata. U 1990-ima, pojava World Wide Weba i uvođenje sigurnih sustava plaćanja doveli su do pojave online trgovine. Godine 1995. internetski portal Netscape.com objavio je prvo web oglašavanje, pokazujući potencijal interneta kao novog medija za oglašavanje i prodaju (Basarir-Ozel i Mardikyan, 2017.). Pojam e-trgovina ubrzo se počeo koristiti za sve poslovne transakcije koje se realiziraju putem interneta ili weba (Laudon i Laudon, 2014.).

Otada je e-trgovina značajno evoluirala, uz porast uporabe mobilnih uređaja i platformi društvenih medija koji pokreću nove trendove i poslovne modele. U 2021. godini e-trgovina činila je gotovo 19 posto maloprodaje u cijelom svijetu; predviđa se da će do 2026. online segment činiti oko četvrtinu ukupne globalne maloprodaje. U financijskom smislu, globalno tržište e-trgovine procjenjuje se na 6,3 trilijuna USD u 2023., što predstavlja povećanje od 10,4% u usporedbi s 2022. (Shopify, 2022.). Predviđa se da će ta brojka premašiti sedam trilijuna USD do 2025. (Statista, 2023.).

E-trgovina nudi nekoliko prednosti tvrtkama, uključujući povećani doseg i pristupačnost, smanjene troškove, poboljšano korisničko iskustvo i naprednu analitiku podataka. Internetske trgovine mogu doći do kupaca bilo gdje u svijetu, u bilo koje doba dana, bez potrebe za fizičkim trgovinama ili prodajnim osobljem. Osim toga, e-trgovina omogućuje tvrtkama prikupljanje detaljnih podataka o svojim klijentima, uključujući povijest kupovine i ponašanje pri pregledavanju, koji se mogu koristiti za personalizaciju marketinga i poboljšanje korisničkog iskustva.

Budućnost e-trgovine vjerojatno će oblikovati nekoliko ključnih trendova, uključujući mobilnu trgovinu, društvenu trgovinu i višekanalnu maloprodaju. Mobilni uređaji sve su više primarni način na koji potrošači pristupaju internetu i kupuju, što mobilnu optimizaciju čini kritičnom za tvrtke e-trgovine. Platforme društvenih mreža također postaju ključni kanali za e-trgovinu, omogućujući tvrtkama da dopru do kupaca tamo gdje oni već provode svoje vrijeme online. Konačno, višekanalna maloprodaja – besprijekorna integracija online i offline kupovnih iskustava – postaje sve važnija jer kupci očekuju dosljedno iskustvo na svim dodirnim točkama.

Općenito, e-trgovina je revolucionirala način na koji tvrtke posluju, nudeći neviđeni doseg i pristupačnost, smanjene troškove i poboljšana korisnička iskustva. Međutim, to također predstavlja značajne izazove, uključujući sigurnosne rizike, logističke složenosti i intenzivnu konkurenciju. Da bi uspjele u brzo razvijajućem svijetu e-trgovine, tvrtke će morati brzo reagirati, prihvaćajući nove trendove i tehnologije, a istovremeno održavati fokus usmjeren na kupca.

## 2.1.2 E-TRGOVINA I ŽENE PODUZETNICE: IZAZOVI I PRILIKE

E-trgovina otvorila je nove puteve poduzetnicama za pokretanje i razvoj poslovanja. S rastućom popularnošću internetske kupovine, e-trgovina je pružila platformu za poduzetnice da pristupe većim tržištima, dođu do novih kupaca i prošire svoje poslovanje na globalnoj razini. Uspon digitalnih tehnologija također je omogućio ženama poduzetnicama da prevladaju neke od tradicionalnih prepreka s kojima se suočavaju u pristupu financiranju i resursima. Osim toga, e-trgovina je ženama poduzetnicama omogućila veću fleksibilnost u upravljanju svojim poslovima, omogućujući im da učinkovitije usklade posao i obiteljske obveze.

Međutim, poduzetnice se i dalje suočavaju s izazovima u e-trgovini, uključujući potrebu za digitalnim vještinama i pristup tehnologiji, snalaženje u složenim internetskim tržištima i sustavima plaćanja te natjecanje s većim, etabliranim tvrtkama. Osim toga, rodne predrasude i stereotipi mogu utjecati na ponašanje potrošača i ograničiti vidljivost i vjerodostojnost tvrtki u vlasništvu žena u e-trgovini.

Unatoč ovim izazovima, postoje dokazi da žene poduzetnice u e-trgovini napreduju i daju značajan doprinos digitalnom gospodarstvu. Slijedi kratak pregled najrelevantnijih čimbenika koji se tiču žena poduzetnica koje se bave e-trgovinom.

## Pristup kapitalu

Nedostatak pristupa kapitalu značajna je prepreka ženama poduzetnicama u pokretanju i širenju poslovanja. Žene poduzetnice često se suočavaju s poteškoćama u pristupu tradicionalnim oblicima financiranja, kao što su bankovni zajmovi i rizični kapital, zbog sustavnih pristranosti i diskriminacije. Studija koju su proveli Guzman i Kacperczyk (2019.) pokazala je da je 63% manja vjerojatnost da će žene dobiti vanjsko financiranje u smislu rizičnog kapitala od muškaraca, pri čemu značajan dio razlike (65%) proizlazi iz razlika u spolu jer će žene manje vjerojatno pokrenuti pothvate koji ulagačima signaliziraju potencijal rasta. Takav nedostatak pristupa kapitalu može spriječiti žene da ulažu u svoj posao, zapošljavaju radnike i proširuju svoje poslovanje. Osim toga, žene također mogu imati manje osobnih resursa, poput ušteđevine ili kolateralna, na koje se mogu osloniti pri pokretanju posla. To može dovesti do oslanjanja na neformalne izvore financiranja, poput prijatelja i obitelji, koji možda neće osigurati dovoljno kapitala za potpunu potporu poslovanju.

Nedostatak pristupa kapitalu može u konačnici spriječiti rast i uspjeh poduzeća u vlasništvu žena i ograničiti potencijalne ekonomske koristi koje bi mogle proizaći iz njihovih poduzetničkih aktivnosti.

Platforme za e-trgovinu mogu pomoći u ublažavanju problema slabog pristupa kapitalu pružanjem jeftine ulazne točke u poduzetništvo, budući da obično zahtijevaju manja početna ulaganja u usporedbi s tradicionalnim poslovima. To može olakšati ženama poduzetnicama da započnu i prošire svoje poslovanje bez potrebe za značajnim količinama kapitala. Osim toga, platforme za e-trgovinu mogu omogućiti pristup alternativnim izvorima financiranja, kao što su grupno financiranje i posuđivanje od ravnopravnih partnera, koji mogu biti pristupačniji ženama poduzetnicama koje se mogu suočiti s diskriminacijom od tradicionalnih izvora financiranja.

Još jedna prednost e-trgovine u usporedbi s tradicionalnim maloprodajnim poduzećima je njezin potencijal za smanjenje režijskih troškova, čineći pothvat dugoročno održivijim. Uklanjanjem potrebe za fizičkim prodajnim mjestom, e-trgovina može značajno smanjiti troškove povezane sa zakupom, održavanjem i zapošljavanjem maloprodajnog prostora. Nadalje, prelazak na e-trgovinu također može smanjiti troškove povezane s upravljanjem zalihama dopuštajući tvrtkama da prihvate drop-shipping ili pravovremeno upravljanje zalihama, gdje se proizvodi isporučuju izravno od dobavljača do kupca.

E-trgovina također može pojednostaviti proces naručivanja i plaćanja, smanjujući potrebu za fizičkim radom i s njim povezane troškove. Platforme za e-trgovinu automatiziraju velik dio obrade narudžbi i naplaćivanja, omogućujući tvrtkama bržu i učinkovitiju obradu narudžbi. Osim toga, e-trgovina tvrtkama omogućuje pristup široj bazi kupaca, dopuštajući im da prodaju svoje proizvode kupcima na različitim geografskim lokacijama bez dodatnih troškova marketinga ili oglašavanja. Nadalje, e-trgovina također može tvrtkama omogućiti pristup široj bazi kupaca. Prodajom proizvoda online, tvrtke mogu doprijeti do kupaca na različitim geografskim lokacijama bez dodatnih troškova marketinga ili oglašavanja. To može biti posebno korisno za mala poduzeća, koja možda nemaju resurse za uključivanje u tradicionalne reklamne kampanje. Platforme za e-trgovinu nude niz marketinških alata koje tvrtke mogu koristiti za promicanje svojih proizvoda i usluga kupcima. Ovi alati mogu biti visoko ciljani, omogućujući tvrtkama da dođu do pravih kupaca u pravo vrijeme, bez značajnih troškova, što znači da mogu pomoći tvrtkama da prošire bazu klijenata i povećaju prihode bez značajnih dodatnih troškova. Kao rezultat toga, žene poduzetnice mogu pokrenuti i voditi posao s manje financijskih ulaganja, što može biti posebno korisno za one koji se suočavaju s financijskim ograničenjima.

Kapital, međutim, ostaje problem osim ulaganja unaprijed kao ulazne točke u poduzetništvo. Na primjer, 47% kanadskih tvrtki u vlasništvu žena koje koriste e-trgovinu ima problema s osiguravanjem vanjskih ulaganja, u usporedbi sa 67% tvrtki u vlasništvu muškaraca koji vjeruju da je lako osigurati vanjska ulaganja (PayPal Inc, 2018.).

## Povećani doseg

E-trgovina može igrati ključnu ulogu u povećanju dosega tvrtki koje vode žene pružajući im platformu za prodaju svojih proizvoda i usluga izvan svojih lokalnih zajednica. Također može pomoći u prevladavanju tradicionalnih prepreka s kojima se žene suočavaju u pristupu tržištima, poput nedostatka kapitala ili društvenih normi koje ograničavaju njihovu mobilnost.

Osim toga, platforme za e-trgovinu nude niz alata za marketing i oglašavanje koji mogu pomoći ženama poduzetnicama da povećaju svoju vidljivost i dosegnu više kupaca. Studija koju je naručio PayPal Inc. (2018.) otkrila je da je veća vjerojatnost da će poduzetnice koje su koristile društvene medije i druge online marketinške alate povećati svoju prodaju nego one koje to nisu činile. Konkretno, 73% anketiranih žena poduzetnica koje prodaju proizvode i usluge putem interneta istaknulo je e-trgovinu kao čimbenik za održivi rast i uspjeh.

Što se tiče širenja dosega iz geografske perspektive, studija je pokazala da će žene poduzetnice vjerojatnije prepoznati vrijednost međunarodnog poslovanja, iskorištavajući snagu e-trgovine kako bi omogućile svoju poslovnu aktivnost. 28% online tvrtki u vlasništvu žena prodaje diljem svijeta, a 61% navodi da je međunarodna prodaja bila čimbenik uspjeha njihova poslovanja.

Štoviše, platforme za e-trgovinu također mogu pružiti analitiku podataka i uvide u ponašanje kupaca, omogućujući ženama poduzetnicama da bolje razumiju kupce izvan svoje neposredne zajednice i prilagode svoje proizvode i usluge njihovim potrebama.

### **Ravnoteža posla i privatnog života**

Usklađivanje poslovnog i privatnog života može biti posebno izazovno za žene koje pokušavaju uskladiti svoje osobne i profesionalne odgovornosti. Iako sigurno postoje žene koje su motivirane za bavljenje poduzetništvom iz razloga sličnih onima muškaraca, poput želje za neovisnošću i financijskim dobitkom, za razliku od većine muškaraca, mnoge žene također odabiru poduzetništvo kako bi lakše uskladile radne obveze i potencijal za zaradu s kućne i obiteljske obveze (McGowan et al, 2012).

Kao potencijalno rješenje ovog problema posebno se nametnulo digitalno poduzetništvo. Mrežne platforme nude poduzetnicima veću fleksibilnost u upravljanju svojim poduzećima jer se njima može upravljati s bilo kojeg mjesta s internetskom vezom, što vlasnicima tvrtki omogućuje rad od kuće ili udaljenih lokacija. Ova fleksibilnost može biti osobito korisna za žene poduzetnice koje usklađuju posao s drugim obavezama kao što je briga o djeci.

Međutim, iako žene sve više navode fleksibilnost i obveze brige o djeci kao snažnu motivaciju za pokretanje poduzetničkog pothvata, McGowan primjećuje da se relativno malo pozornosti pridaje istraživanju njihovih motiva, očekivanja i stvarnih iskustava u poduzetništvu, te u kojoj mjeri poduzetništvo zaista nudi bolju ravnotežu između profesionalnih i osobnih odgovornosti. Konkretno, predanost vremenu, stalni zahtjevi na poslu i potreba za usklađivanjem obiteljskih interesa sa zahtjevima poslovanja navedeni su kao vodeći izvori napetosti, stresa i krivnje kod ispitanih žena poduzetnica, posebno u svjetlu žene kao primarne skrbnice u kući.



Digitalno okruženje samo dodatno pojačava ovo pitanje jer implicira mogućnost i očekivanje da se stalno bude online i dostupan (Europski institut za ravnopravnost spolova, 2020.). Žene digitalne poduzetnice navele su stavljanje sebe na raspolaganje i pokušaj isključivanja kao neke od glavnih napetosti koje doživljavaju, zajedno s balansiranjem društvenih i obiteljskih obaveza (Malik, 2017.). Digitalizacija može doprinijeti sveukupnom intenziviranju rada i dovodi do prekomjernog rada (Peña-Casas et al., 2018.); radnici s očito visokom razinom autonomije rade preko svojih granica, izgaraju i ozbiljno štete svom zdravlju i osobnim odnosima (Pérez-Zapata et al., 2016.). Istraživanja su pokazala da potpuna autonomija organizacije rada dovodi do najvišeg stupnja prelijevanja posla u privatni život, čak i većeg nego u slučaju potpuno nefleksibilnih rasporeda. Neki od navedenih razloga su nedruštveno radno vrijeme kako bi se optimizirali prihodi, ispunili rokovi, zadovoljili zahtjevi klijenata i općenito zadovoljili izazovi balansiranja osobnog i profesionalnog života. Osim toga, vrijeme žena ne uključuje jasne granice između slobodnog vremena i neplaćene brige za obitelj ili kućanstvo; obilježavaju ga fenomeni kao što su kontaminacija (slobodno vrijeme provedeno u prisutnosti djece) i fragmentacija, tj. prekid slobodnog vremena radi brige o djeci (Europski parlament, 2016.).

## Digitalne vještine i pristup ICT-u

Tijekom proteklih nekoliko desetljeća tehnološki napredak promijenio je način na koji poduzeća posluju na globalnoj razini, a digitalne tehnologije postaju sve važnije za poduzetnike. Unatoč brojnim prednostima ovog napretka, poduzetnice se još uvijek suočavaju s nekoliko izazova u pogledu digitalnih vještina i ICT-a. Ti izazovi uključuju nedostatak pristupa tehnologiji, ograničenu digitalnu pismenost, rodnu pristranost i društvene norme; ovo predstavlja jednu od glavnih prepreka s kojima se ambiciozne poduzetnice suočavaju u kontekstu pokretanja i upravljanja internetskim poduzećima. Kao takvo, poboljšanje digitalnih vještina žena i općeg pristupa ICT infrastrukturi smatra se ključnim prioritetom za kreatore politika, s krajnjim ciljem osnaživanja poduzetnica i zauzvrat poticanja gospodarskog rasta na globalnoj razini (Gaitan G., 2018.).

Izvešće skupine visoke razine Ujedinjenih naroda o ekonomskom osnaživanju žena (2017.) ističe da su se mobilni telefoni i internetske platforme već pokazali korisnima za mala i srednja poduzeća u vlasništvu žena povezujući ih s tržištima, pružajući prilike za osposobljavanje i olakšavajući njihovo zajedničko djelovanje. Međutim, Gaitan također ukazuje na studije koje su pokazale da postoji jaz u ženskoj povezanosti, budući da 1,7 milijardi žena u zemljama s niskim i srednjim dohotkom još uvijek ne posjeduju mobilne telefone (Santosham et al., 2015.).

Podaci koje je prikupila Međunarodna unija za telekomunikacije (ITU) pokazuju da žene i djevojke čine manjinu među procijenjenih 2,7 milijardi korisnika interneta diljem svijeta. U 2022. godini 62% muškaraca u svijetu koristilo je internet, u usporedbi s 57% žena. Ovaj rodni disparitet postaje izraženiji u najmanje razvijenim zemljama (LDC), gdje je samo 19% žena koristilo internet 2020., u usporedbi s 86% u razvijenom svijetu (2019.). Za žene u zemljama u razvoju koje koriste internet je 30% do 50% manje vjerojatno da će koristiti online alate za povećanje svojih prihoda ili sudjelovanje u javnom životu nego što to čine muškarci (World Wide Web Foundation, 2015). Nizak pristup internetu, bilo zbog financijskih razloga ili nedostatka osnovne infrastrukture u nekim zemljopisnim područjima, i dalje je jedna od najvećih prepreka za žene u najmanje razvijenim zemljama.

Problem infrastrukturnih nedostataka nije tako čest u razvijenim zemljama. U EU-u, prema ljestvici rezultata Europske komisije Women in Digital Scoreboard (2021.), 85 % žena redovito je koristilo internet u 2020. u usporedbi s 87 % muškaraca. Međutim, pokazatelji digitalnih vještina odražavaju relativno niske digitalne kompetencije: 54 % ispitanih žena diljem EU-a ima barem osnovne digitalne vještine (u usporedbi s 58 % muškaraca), 29 % iznad osnovnih digitalnih vještina (33 % muškaraca), a 56 % barem osnovne softverske vještine (60% muškaraca) od 2019. Postoji očita potreba za obrazovanjem i osposobljavanjem u digitalnim vještinama; u smislu vođenja online poslovanja, to bi se odnosilo na širok raspon kompetencija od digitalne pismenosti i online sigurnosti do specifičnijih vještina kao što su upravljanje platformama i alatima za e-trgovinu, e-plaćanja, digitalni marketing itd.

Gore spomenuto istraživanje bilo je sastavni dio strategije Europske komisije za žene u digitalnom svijetu, okvira pokrenutog 2018. koji ima za cilj promicanje sudjelovanja žena u digitalnom sektoru i povećanje njihove zastupljenosti na vodećim pozicijama u industriji. Strategija ima tri ključna područja: promicanje digitalnih vještina i obrazovanja, preispitivanje digitalnih rodni stereotipa i zagovaranje većeg broja žena poduzetnica, posebno u digitalnim industrijama.

Oснаživanje žena poduzetnica u razvoju digitalnih vještina presudno je za promicanje njihovog uspjeha u e-trgovini. Kreatori politika igraju važnu ulogu u postizanju ovog cilja povećanjem pristupa digitalnoj infrastrukturi, pružanjem digitalne obuke i obrazovanja, poticanjem okruženja suradnje, podržavanjem digitalnog poduzetništva i rješavanjem kulturnih prepreka. Provedbom ovih mjera kreatori politika mogu pomoći u izjednačavanju uvjeta za žene poduzetnice u e-trgovini, u konačnici pokrećući gospodarski rast i razvoj uz stvaranje inkluzivnijeg i pravednijeg društva.

## 2.1.3 ZAKLJUČCI

Ovaj pregled literature istaknuo je prednosti, izazove i prilike koje e-trgovina može ponuditi ženama poduzetnicama. Iako svakako postoje izazovi koje treba prevladati, e-trgovina ima potencijal pružiti ženama poduzetnicama veću fleksibilnost, pristup globalnim tržištima i prilike za društveno poduzetništvo. Kao takvo, to je područje koje zaslužuje daljnju pozornost i potporu u cilju promicanja veće ravnopravnosti spolova i ekonomskog osnaživanja žena.

---

## 2.2. ANALIZA REZULTATA ONLINE ANKETE

Konzorcij je proveo istraživanje o obrazovnim potrebama žena poduzetnica pomoću internetskog upitnika kojeg su sami izradili na engleskom jeziku i koji je preveden na lokalne jezike. Anketa se bavila sljedećim pitanjima:

1. Odrediti glavne izazove s kojima se suočavaju žene vlasnice poduzeća u svakoj zemlji
2. Identificirati kompetencije koje vlasnice poduzeća smatraju najvažnijima u pokretanju i razvoju poslovanja
3. Identificirati kompetencije koje trenutno nedostaju vlasnicama poduzeća.

---

Sveobuhvatni podaci prikupljeni o poduzetnicama iz Litve, Austrije, Francuske, Turske, Hrvatske, Rumunjske i Italije u različitim sektorima ukazuju na niz motiviranih žena koje se nose s različitim poduzetničkim izazovima. Većina ispitanica, u dobi od 25 do 64 godine, s obrazovanjem od srednjoškolske do doktorske razine, upustila se u industrije poput oglašavanja, marketinga, hrane i pića te više nišnih područja poput osiguranja i farmaceutskih proizvoda. Ove poduzetnice primarno pokreću poslovanje radi autonomije i strasti za svoja područja djelatnosti, s motivacijom duboko ukorijenjenom u osobnom ispunjenju i neovisnosti o tradicionalnom zapošljavanju.

Ključni prijavljeni izazovi uključuju osiguravanje financijskih resursa, upravljanje složenim poslovnim zakonima i propisima te učinkovito upravljanje rastom poslovanja. Unatoč ovim preprekama, žene pokazuju snažnu sklonost inovacijama i širenju, s ciljem značajnog povećanja profitabilnosti i diversifikacije ponude svojih proizvoda ili usluga u sljedeće tri godine.

---

Međutim, čini se da postojeći sustavi potpore poduzetništvu nisu dostatni, posebno u pružanju dostupnih financijskih sredstava i mogućnosti učinkovitog mentorstva i umrežavanja. Ispitanice često navode nedostatak prilagođene obuke i podrške razvoju ključnih vještina poput digitalnog marketinga, strateškog planiranja i financijskog upravljanja kao značajne prepreke njihovom uspjehu.

Što se tiče vještina, iako postoji jak temelj u međuljudskim i mrežnim sposobnostima, postoji značajna potražnja za naprednim operativnim i strateškim kompetencijama za bolje upravljanje i razvoj svojih poslovnih pothvata. Financijska pismenost i dublje razumijevanje digitalnog tržišta, kibernetičke sigurnosti i logistike također su istaknuti kao područja koja trebaju poboljšanja.

Poduzetnički ciljevi koje su artikulirale ove žene odražavaju snažnu ambiciju prema skaliranju svojih operacija, ne samo lokalno, već i međunarodno. Međutim, ostvarenje ovih ciljeva ovisi o poboljšanju trenutnog poduzetničkog ekosustava kako bi se pružila snažnija podrška u smislu obrazovanja, financiranja i mogućnosti umrežavanja.

Ova analiza naglašava potrebu za bolje strukturiranim i poticajnijim okruženjem koje može potaknuti težnje poduzetnica za rastom. Preporučene intervencije uključuju sveobuhvatnije obrazovne programe prilagođene poduzetničkim potrebama, širenje mogućnosti umrežavanja i mentorstva te reforme struktura financijske potpore kako bi bile pristupačnije i korisnije za žene u gospodarstvu. Ovi koraci ne bi samo riješili trenutne izazove, već bi također podržali dugoročnu održivost i širenje poduzeća koja vode žene.





Žene poduzetnice često se suočavaju s različitim izazovima koji mogu spriječiti njihov napredak ili pokretanje vlastitog posla. Mentalno opterećenje upravljanja profesionalnim i osobnim odgovornostima može biti značajno, budući da često nastoje održati ravnotežu između poslovnog i privatnog života, a istovremeno nastoje uspostaviti i održati svoje poslovanje. Osiguravanje dostatnih financijskih sredstava stalan je problem, pri čemu se žene ponekad suočavaju s većim nadzorom ulagača i imaju manji pristup kapitalu. Ova financijska prepreka može utjecati ne samo na pokretanje već i na rast i dugoročnu održivost njihovih pothvata. Razvijanje potrebnih kompetencija i samopouzdanja također može biti prepreka. Žene mogu iskusiti sumnju u sebe ili nedostatak samopouzdanja, što može spriječiti njihovu spremnost da preuzmu rizik ili potvrde svoju prisutnost na konkurentnim tržištima. Osim toga, društvena očekivanja od žena da budu izvrsne u obavljanju više zadataka mogu dovesti do izgaranja i utjecati na njihovu sposobnost da se usredotoče na poslovni razvoj.

Pronalaženje životnog ritma koji odgovara zahtjevima njihovih poslovnih i osobnih okolnosti ključno je, ali i izazovno. Pritisak da budu uspješne u obje domene može dovesti do stresa i spriječiti njihovu sposobnost profesionalnog napredovanja. Ova pitanja naglašavaju potrebu za ciljanom podrškom i resursima koji se bave specifičnim izazovima s kojima se žene poduzetnice suočavaju, pomažući im da uspostave, razviju i održe uspješne tvrtke, a istovremeno postižu osobno ispunjenje.

Kako bi se povećao broj i stopa uspješnosti žena poduzetnica, potrebno je usredotočiti se na razvoj ključnih kompetencija i vještina, kao i na pružanje relevantnog osposobljavanja i usavršavanja. Financijska pismenost je ključna, uključujući razumijevanje financijskog upravljanja, izrade proračuna i mogućnosti financiranja. Ovo znanje podupire bolje donošenje financijskih odluka i osiguravanje ulaganja. Učinkovito poslovno planiranje i formuliranje strategije ključne su vještine koje se mogu usavršiti kroz ciljanu obuku, pomažući ženama u stvaranju robusnih poslovnih modela i marketinških planova. Poznavanje društvenih medija i digitalnog marketinga također može promijeniti pravila igre, omogućujući ženama da poboljšaju vidljivost svoje robne marke i ekonomično stupe u kontakt s kupcima. Administrativno i pravno znanje ključno je za osiguravanje poštivanja propisa i razumijevanje prava i obveza vlasništva nad poduzećem. Razvijanje jakih temelja u pravnim i fiskalnim pitanjima štiti poslovanje i olakšava donošenje strategija. Meke vještine poput upravljanja vremenom, upravljanja stresom i samopouzdanja jednako su važne. Obuka u ovim područjima može osnažiti žene poduzetnice da učinkovito upravljaju svojim radnim opterećenjem, održavaju motivaciju i nose se s pritiscima poduzetništva. Vještine umrežavanja pomažu u izgradnji veza i pronalaženju klijenata, dok osposobljavanje može pružiti personalizirane smjernice za rješavanje specifičnih izazova. Naglašavanje održivosti i međusobne povezanosti može dovesti do otpornijih i prilagodljivijih poslovnih praksi.

Govoreći o potrebama za učenjem i metodama osposobljavanja i usavršavanja za poduzetnice, one sve više preferiraju hibridne i online modele koji spajaju online učenje s učenjem licem u lice. Ovaj pristup omogućuje kombinaciju asinkronog (samostalnog tempa) i sinkronog učenja (u stvarnom vremenu), nudeći fleksibilnost i sposobnost rada prema vlastitom rasporedu, što je pogodnije za različite zahtjeve života. Hibridne metode zadovoljavaju potrebe operativnog upravljanja jer omogućuju neovisnost i upravljanje vremenom koji su ključni za poduzetnike. Online edukacija pruža fleksibilnost za učenje i razvijanje vještina bez ograničenja tradicionalnih rasporeda u učionici, dok osobni događaji umrežavanja olakšavaju vrijedan ljudski kontakt i veze u stvarnom svijetu.

Značajna prednost hibridnog treninga je njegova fleksibilnost. Omogućuje slobodu odabira mjesta i vremena učenja, što može biti posebno korisno za one koji balansiraju između poduzetništva i osobnih obaveza. Hibridni modeli također se prilagođavaju životnim ograničenjima, nudeći personaliziraniji organizacijski pristup. Ova se fleksibilnost proteže na umrežavanje, dopuštajući miješanje online interakcija s osobnim sastancima, stvarajući dinamičnije i bogatije okruženje za učenje. Hibridni model poštuje individualne preferencije učenja i stil života, što ga čini učinkovitim oblikom obrazovanja za postojeće i buduće poduzetnice.

Ispitanice su istaknule važnost različitosti u mentorstvu, ističući da je koncept mentorstva danas proširen izvan tradicionalnih oblika. S obzirom na suvremene izazove poslovnog svijeta, ispitanice su komentirale utjecaj tehnologije na način na koji žene grade i održavaju poslovne mreže.



### 3. PRILAGOĐENI KURIKULUM ZA PODUZETNICE U E-TRGOVINI

Ovo poglavlje detaljno će opisati opće značajke prilagođenog kurikuluma za žene poduzetnice u e-trgovini. Kurikulum je zamišljen kao skup ishoda učenja (podijeljenih na znanja, vještine i kompetencije) koji karakteriziraju profil poduzetnica u e-trgovini.

Ishodi učenja EQF-a definirani su kao izjave o tome što učenik zna, razumije i može učiniti nakon završetka procesa učenja, stoga su ishodi učenja definirani u smislu znanja, vještina i kompetencija, koji se razumiju na sljedeći način:

- "Znanje znači ishod asimilacije informacija kroz učenje. Znanje je skup činjenica, načela, teorija i praksi povezanih s područjem rada ili studija. U kontekstu Europskog kvalifikacijskog okvira, znanje se opisuje kao teoretsko i /ili činjenično."
- "Vještine znače sposobnost primjene znanja za obavljanje zadataka i rješavanje problema. U kontekstu Europskog kvalifikacijskog okvira, vještine se opisuju kao kognitivne ili praktične vještine."
- "Kompetencija znači dokazanu sposobnost korištenja znanja, vještina te osobnih, društvenih i metodoloških sposobnosti u radnim ili studijskim situacijama te profesionalni i/ili osobni razvoj. U kontekstu Europskog kvalifikacijskog okvira, kompetencija se opisuje u smislu odgovornosti i autonomija."

## 3.1. OPĆE INFORMACIJE O PROGRAMU

Razvijeni kurikulum sadrži sve relevantne informacije za kreiranje i izvođenje adekvatne edukacije prilagođene specifičnim potrebama žena poduzetnica u e-trgovini: trajanje programa, kompetencije koje će polaznice steći u ovom projektu, nazive i teme modula, sadržaj, ishode učenja, radno opterećenje svake teme, nastavne metode, izvođenje VLE-a i literaturu.

Kurikulum je izrađen prema standardnoj proceduri koja se sastoji od sljedećih faza (aktivnosti):

### 1. Faza I – Planiranje

– Identifikacija potreba.

### 2. Faza II – Sadržaj i metode

– Definiranje ciljeva i ishoda učenja,  
– Odabir i organiziranje sadržaja,  
– Oblikovanje nastavnih metoda.

### 3. Faza III – Implementacija

– Izrada mape kurikulumu.

### 4. Faza IV – Evaluacija i izvještavanje

– Dizajniranje strategija evaluacije,  
– Izvještavanje i osiguranje resursa.

Kurikulum uvodi i definira tematska područja koja predstavljaju samostalne i inherentno koherentne stupove. Svaki od ovih stupova sastoji se od međusobno povezanih stavki znanja, vještina i kompetencija na ključnom polju stručnosti za edukatora s takvim profilom. Oni su sljedeći:

*1. Uvod u e-trgovinu*

*2. Upravljanje financijama*

*3. Upravljanje operacijama*

*4. Pravni okvir (za svaku partnersku državu i europski pravni okvir)*

*5. Digitalne vještine*

*6. Meke vještine*

**Trajanje programa je 61 sat (39 sata teorije i 22 sata prakse).**





## 3.2. OBRAZOVNI MODULI

Ciljevi učenja i ishodi gore definiranih modula bit će dodatno razrađeni u sljedećim odjeljcima.

### 3.2.1. UVOD U E-TRGOVINU

Uvod u e-trgovinu osmišljen je tako da pruži temeljno razumijevanje ključnih koncepata i elemenata svijeta e-trgovine. Sadrži podteme kao što su definicija i opseg poslovanja e-trgovine, povijesna evolucija i razvoj e-trgovine te pregled poslovnih modela e-trgovine (npr. B2B i B2C).

Nakon završetka Modula, polaznice će moći:

- Pružiti jasnu i konciznu definiciju e-trgovine, razumijevajući njen temeljni koncept i opseg.
- Razumjeti povijesni razvoj e-trgovine i prepoznati glavne prekretnice u njezinoj evoluciji.
- Razlikovati različite vrste modela e-trgovine, poput Business-to-Business (B2B), Business-to-Consumer (B2C) i Consumer-to-Consumer (C2C).
- Opisati nove modele e-trgovine kao što su Consumer-to-Business (C2B) i Direct-to-Consumer (D2C).



**Tablica 1. Modul 1: Uvod u e-trgovinu**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Glavna terminologija i definicije u e-trgovini (vrste modela e-trgovine, platforme i alati, digitalni marketing, kibernetička sigurnost)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razumijevanje temeljnih koncepata i načela koja upravljaju e-trgovinom, uključujući elektroničke transakcije, online tržišta i digitalne sustave plaćanja.</li> <li>Ispitivanje ključnih pojmova vezanih uz digitalne marketinške strategije, online oglašavanje i privatnost podataka u kontekstu e-trgovine.</li> <li>Uvođenje bitne terminologije koja se odnosi na prijetnje kibernetičkoj sigurnosti, povrede podataka i propise kao što je GDPR (Opća uredba o zaštiti podataka).</li> <li>Istraživanje terminologije povezane s platformama za e-trgovinu, uključujući softver, dizajn web stranice i upravljanje internetskom trgovinom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stjecanje sveobuhvatnog razumijevanja glavne terminologije i definicija koje se koriste u području e-trgovine.</li> <li>Upoznavanje s marketinškom i reklamnom terminologijom povezanom s e-trgovinom, omogućujući stvaranje učinkovitih marketinških kampanja na mreži.</li> <li>Razumijevanje terminologije kibernetičke sigurnosti i zaštite podataka kako biste bolje zaštitili online tvrtke i podatke o korisnicima.</li> <li>Ovladavanje terminologijom povezanom s platformama za e-trgovinu, pomažući sudionicima da odaberu i optimiziraju prave alate za svoje online pothvate.</li> </ul>	<p>9 akademskih sati</p>

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

1. E-Commerce: History, Meaning, Objectives, Features, Types, Need, Business Application, Channels and Other Details (Last retrieved in April 2024) <https://www.economicdiscussion.net/business/e-commerce/31868>
2. E-Commerce Business Models: Types and Examples (Retrieved in April 2024) <https://www.shopify.com/blog/business-model>
3. Aithal, P. S., A Review on Various E-Business and M-Business Models & Research Opportunities (January 10, 2016). International Journal of Management, IT and Engineering, Volume 6, Issue 1, pp. 275-298, January 2016, Retrieved in January 2024 from [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2779175](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2779175)
4. What is GDPR, the EU's new data protection law? (EU, last retrieved in April 2024) <https://gdpr.eu/what-is-gdpr/>
5. What Is Digital Marketing? Types, Strategies & Best Practices (Forbes Advisor, 2024. Retrieved in March 2024) <https://www.forbes.com/advisor/business/what-is-digital-marketing/>
6. ECommerce Security - what it means, common threats, and modern best practices (Adobe, 2022. Last retrieved in April 2024) <https://business.adobe.com/blog/basics/learn-about-ecommerce-security>

## 3.2.2. UPRAVLJANJE FINANCIJAMA

Nakon završetka Modula, polaznice će moći:

- provoditi financijsku analizu;
- kreirati proračune, razviti financijske prognoze i pratiti financijsku izvedbu u odnosu na ciljeve;
- identificirati, procijeniti i ublažiti financijske rizike
- razumjeti sigurnosne prijetnje i načela u e-trgovini.

**Tablica 2. Modul 2: Upravljanje financijama**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Budžetiranje (financijsko planiranje)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled pojma proračuna, njegove važnosti u upravljanju financijama i uloge u strateškom planiranju.</li> <li>• Istraživanje različitih vrsta proračuna i njihove različite svrhe unutar organizacije.</li> <li>• Tehnike za financijsko predviđanje, uključujući analizu trendova i planiranje scenarija, za izradu točnih proračunskih projekcija.</li> <li>• Strategije za učinkovito praćenje proračuna, identificiranje odstupanja i provedbu korektivnih radnji kako bi se osiguralo postizanje financijskih ciljeva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stvaranje sveobuhvatnih proračuna prilagođenih specifičnim potrebama i ciljevima.</li> <li>• Analiziranje proračunskih podataka, prepoznavanje odstupanja i donošenje informiranih odluka za učinkovito upravljanje resursima.</li> <li>• Jasno i uvjerljivo komuniciranje informacija o proračunu različitim dionicima, potičući razumijevanje i podršku financijskim planovima.</li> <li>• Razumijevanje važnosti etičkih razmatranja u proračunu i pridržavanje etičkih standarda u financijskom planiranju.</li> </ul>	3 akademska sata



<b>Sigurnost u e-trgovini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled značaja sigurnosti u e-trgovini, s naglaskom na rizike i prijetnje povezane s online transakcijama.</li> <li>• Istraživanje temeljnih koncepata kibernetičke sigurnosti, uključujući povjerljivost, integritet i dostupnost.</li> <li>• Istraživanje uobičajenih sigurnosnih prijetnji u e-trgovini, kao što su phishing, SQL injection i DDoS napadi, te strategije za ublažavanje tih rizika.</li> <li>• Zaštita web stranica i platformi za e-trgovinu, uključujući sigurnost web aplikacija, sigurno kodiranje i sigurnost poslužitelja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje sigurnosnih načela e-trgovine, prijetnji i najboljih praksi.</li> <li>• Uspostava kontinuiranog sigurnosnog nadzora i procesa revizije kako bi se održao integritet operacija e-trgovine.</li> <li>• Spremnost za učinkovito odgovoravanje na sigurnosne incidente, minimizirajući potencijalnu štetu i osiguravajući kontinuitet poslovanja.</li> </ul>	3 akademska sata
<b>Online plaćanja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istraživanje različitih načina plaćanja na mreži.</li> <li>• Ispitivanje tehnologija pristupnika plaćanja i njihove uloge u sigurnom prijenosu uplata.</li> <li>• Strategije za otkrivanje sprječavanje prijevara u plaćanju.</li> <li>• Uvid u složenost međunarodnih online plaćanja, uključujući pretvorbu valuta, devizne tečajeve i usklađenost s prekograničnim propisima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveobuhvatno razumijevanje različitih metoda online plaćanja i njihovih prednosti i ograničenja.</li> <li>• Svijest o pravnim i regulatornim pitanjima koja se odnose na online plaćanja, osiguravajući usklađenost s relevantnim zakonima.</li> <li>• Sposobnost rukovanja prekograničnim plaćanjima i snalaženja u složenosti međunarodnih online transakcija.</li> </ul>	3 akademska sata

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

1. [https://www.ibm.com/easytools/runtime/hspx/prod/public/X0029/PortalX/filedocid/196f4f7ebe214d6ca6e228bcd1de67b0/lpotesidiadozionedellatecnologiablockchaininambitoфинanziario\\_110520.pdf](https://www.ibm.com/easytools/runtime/hspx/prod/public/X0029/PortalX/filedocid/196f4f7ebe214d6ca6e228bcd1de67b0/lpotesidiadozionedellatecnologiablockchaininambitoфинanziario_110520.pdf)
2. <https://www.fsb.org/2023/10/g20-roadmap-for-enhancing-cross-border-payments-consolidated-progress-report-for-2023/>
3. [https://www.bancaditalia.it/compiti/sispaga-mercati/comitato-pagamenti-italia/White\\_Paper\\_on\\_retail\\_payments\\_in\\_Europe\\_for\\_the\\_near\\_future\\_ITA.pdf](https://www.bancaditalia.it/compiti/sispaga-mercati/comitato-pagamenti-italia/White_Paper_on_retail_payments_in_Europe_for_the_near_future_ITA.pdf)
4. <https://www.eurocommerce.eu/european-e-commerce-report-2022/>
5. [https://www.ice.it/it/sites/default/files/inline-files/Quaderno%20Sistemi%20di%20Pagamento%20Online\\_2.pdf](https://www.ice.it/it/sites/default/files/inline-files/Quaderno%20Sistemi%20di%20Pagamento%20Online_2.pdf)
6. [https://www.to.camcom.it/sites/default/files/regolazione-mercato/Guida\\_Pagamenti\\_Acquisti\\_online.pdf](https://www.to.camcom.it/sites/default/files/regolazione-mercato/Guida_Pagamenti_Acquisti_online.pdf)
7. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099835005172241731/pdf/P1647700357cb70d0091540306afb7ccd8b.pdf>
8. [https://www.ecb.europa.eu/paym/digital\\_euro/investigation/profuse/shared/files/dedocs/ecb.dedocs220330\\_report.en.pdf](https://www.ecb.europa.eu/paym/digital_euro/investigation/profuse/shared/files/dedocs/ecb.dedocs220330_report.en.pdf)
9. Burhan Ul Islam Khan, A Compendious Study of Online Payment Systems: Past Developments, Present Impact, and Future Considerations  
DOI:10.14569/IJACSA.2017.080532
10. Fioriglio, G. – Commercio elettronico e sviluppo territoriale. Profili informatico-giuridici / Fioriglio, G. – (2011), pp. 143–180.
11. Kyaw Zay Oo, "Design and Implementation of Electronic Payment Gateway for Secure Online Payment System" Published in International Journal of Trend in Scientific Research and Development (ijtsrd), ISSN: 2456- 6470, Volume-3 | Issue-5, August 2019, pp.1329–1334, <https://doi.org/10.31142/ijtsrd26635>
12. Panetta, I.C. – Leo, S., Mobile payment industry. Caratteristiche operative e modelli di business, Franco Angeli, 2017
13. Supriyati, S. – Nurfiqo, E., Effectiveness of Payment Gateway in E-Commerce, EAI, 2019, <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.18-7-2019.2287932>

### 3.2.3. UPRAVLJANJE OPERACIJAMA

---

Nakon završetka Modula, polaznice će moći:

- Razumjeti načela upravljanja kvalitetom;
- Kontrolirati strategiju inventara, minimizirajući višak zaliha i osiguravajući da su proizvodi dostupni kada su potrebni;
- Koordinirati s dobavljačima i distributerima za poboljšanu logistiku;
- Razumjeti ključne pokazatelje učinka (KPI);
- Razumjeti okolišne i društvene čimbenike u operacijama.



**Tablica 3. Modul 3: Upravljanje operacijama**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Proizvodnja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled proizvodnih procesa;</li> <li>• Strategije za planiranje i kontrolu proizvodnih operacija;</li> <li>• Razmatranje integracije opskrbnog lanca u proizvodnji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveobuhvatno razumijevanje proizvodnih procesa, sustava i principa;</li> <li>• Učinkovito planiranje i upravljanje proizvodnim operacijama;</li> <li>• Ekološka održivost u proizvodnji</li> </ul>	3 akademska sata
<b>Dostava</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled načina dostave;</li> <li>• Razmatranje strategija skladištenja i distribucije, upravljanje zalihama i ispunjavanje narudžbi u kontekstu otpreme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje osnova pomorske industrije, uključujući načine prijevoza, propise i logistiku</li> </ul>	2 akademska sata
<b>Logistika</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvid u logističke operacije i upravljanje opskrbnim lancem;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upravljanje logistikom i opskrbnim lancem, doprinoseći učinkovitom kretanju tereta i integraciji opskrbnog lanca.</li> </ul>	3 akademska sata
<b>Kontrola zaliha</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvod u različite sustave upravljanja zalihama</li> <li>• Razumijevanje troškova povezanih s držanjem zaliha, uključujući troškove skladištenja, troškove naručivanja i troškove zaliha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje vrsta zaliha, troškova i metoda vrednovanja</li> <li>• Razumijevanje i primjena metrike inventara i KPI-jeva za procjenu i poboljšanje izvedbe inventara.</li> </ul>	2 akademska sata

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
Kupovina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvod u psihologiju i ponašanje online potrošača.</li> <li>• Analiza motivacija, faza kupovnog puta i uobičajenih bolnih točaka.</li> <li>• Osnovni elementi jednostavne i vizualno privlačne e-trgovine.</li> <li>• Razumijevanje važnosti izgradnje snažnog identiteta marke u svijetu e-trgovine.</li> <li>• Istraživanje strategija za stvaranje jedinstvenog glasa brenda i uspostavljanje povjerenja u brend.</li> <li>• Razne opcije dostave, strategije isporuke i pravila povrata. Razumjeti utjecaj ovih čimbenika na zadovoljstvo kupaca.</li> <li>• Najbolje prakse za pružanje iznimne korisničke usluge u okruženju e-trgovine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificiranje ključnih demografskih i psihografskih podataka svoje ciljane publike.</li> <li>• Optimiziranje trgovine za mobilne uređaje s ciljem prilagođavanja rastućem trendu m-trgovine.</li> <li>• Razvijanje učinkovite komunikacijske strategije za interakciju s kupcima na mreži.</li> <li>• Implementiranje odgovarajućeg sustava korisničke podrške za brzo odgovaranje na upite.</li> <li>• Analiziranje povratnih informacija kupaca i uporaba istih za poboljšanje poslovanja e-trgovine.</li> </ul>	2 akademska sata



## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

1. [How to Fix Broken Supply Chains](#)
2. [Minimise the distance between you & supply chain](#)
3. [Operations Management 2e Student Resources](#)
4. [Free course - Introduction to operations management](#)
5. [Article - Main functions of operation management](#)
6. [Reading - Introduction to Operations Management](#)

### 3.2.4. PRAVNI OKVIR

Nakon završetka Modula, polaznice će moći:

- Odabrati najprikladniju pravnu strukturu za svoje poslovanje;
- Izraditi, pregledavati i pregovarati ugovore, sporazume i pravne dokumente koji se odnose na njihovo poslovanje;
- Prepoznati i pridržavati se industrijskih propisa i standarda usklađenosti;
- Razumjeti zakone i propise o zaštiti podataka;
- Za tvrtke s međunarodnim poslovanjem, sudionici će biti upoznati s prekograničnim pravnim pitanjima, uključujući međunarodnu trgovinu, carinu i jurisdikcijska pitanja.

**Tablica 4. Modul 4: Pravni okvir**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Nacionalni pravni sustav</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled različitih vrsta poslovnih subjekata koje priznaje nacionalni pravni sustav</li> <li>• Razumijevanje i pridržavanje nacionalnih i lokalnih propisa, uključujući zahtjeve i dozvole specifične za industriju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobro razumijevanje nacionalnog pravnog okvira koji regulira poslovanje unutar određene zemlje ili jurisdikcije</li> <li>• Sposobnost upravljanja poreznim obvezama, uključujući razumijevanje poreznih zakona, zahtjeva za podnošenje prijave i strategija poreznog planiranja</li> </ul>	4 akademska sata
<b>Europski pravni sustav</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled pravnog okvira koji je uspostavila Europska unija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje ostalih izvora financiranja u EU</li> <li>• Razlikovanje prednosti i nedostataka uključivanja u EU projekte</li> </ul>	5 akademskih sati

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

### Informacije o resursima, vodičima i institucijama EU

Poduzetnice se ne moraju same snalaziti u pravnom krajoliku. Nekoliko izvora i institucija posvećeno je potpori tvrtkama:

- Poslovna potpora EU-a: [Europska komisija – Poslovna potpora](#)
- [Enterprise Europe Network \(EEN\)](#): EEN nudi prilagođene savjete, istraživanje tržišta i usluge pronalaženja partnera za tvrtke koje se žele proširiti unutar EU-a i izvan nje.
- Nacionalne agencije za podršku poslovanju: Svaka država članica EU-a ima vlastite agencije koje pružaju smjernice i podršku lokalnim poduzećima. Te agencije mogu ponuditi uvid u nacionalne propise i postupke. Provjerite s agencijom za poslovnu podršku u vašoj zemlji.
- Gospodarske komore: Lokalne gospodarske komore često pružaju resurse i usluge poduzećima, uključujući pomoć u izvozno-uvoznim procedurama, razvoju poslovanja i usklađenosti sa zakonima.

### Preporuke za pravne konzultacije i savjetodavne usluge

Pravno savjetovanje ključno je za poduzetnike kako bi osigurali usklađenost i smanjili rizike. Evo nekoliko preporuka:

- Angažirajte lokalnog pravnog savjetnika: Potražite lokalnog pravnog savjetnika sa znanjem o EU i nacionalnim zakonima. Razmislite o tome da se obratite lokalnim odvjetničkim komorama ili odvjetničkim uredima.
- Tvrtke za pravno savjetovanje: Istražite pravne tvrtke specijalizirane za poslovno pravo, propise EU-a i međunarodnu trgovinu.
- Platforme pravne tehnologije: koristite platforme pravne tehnologije koje pružaju isplativa pravna rješenja, kao što su [LegalZoom](#) i [Rocket Lawyer](#).
- Gospodarske komore i poslovna udruženja: Ove organizacije često imaju pravne odjele ili partnerstva koja mogu ponuditi smjernice svojim članovima.

## Relevantne web stranice i platforme za pristup pravnim informacijama

Poduzetnice mogu pristupiti pravnim informacijama putem različitih online platformi:

**EUROPA – Posao:** službena web stranica EU-a pruža informacije o propisima EU-a, mogućnostima financiranja i praktičnim vodičima za poduzetnike.

**Europski portal e-pravosuđa:** Ovaj portal nudi informacije o pravnim sustavima diljem EU-a, olakšava prekogranične pravne transakcije i rješavanje sporova.

**Nacionalni poslovni portal:** Svaka država članica EU obično ima službeni poslovni portal s informacijama o lokalnim propisima, porezima i zahtjevima usklađenosti. Potražite poslovni portal za svoju zemlju.

**Pravne baze podataka:** Istražite pravne baze podataka koje omogućuju pristup EU zakonodavstvu, sudskoj praksi i pravnim tekstovima, kao što je EUR-Lex.

**Pravne vijesti i časopisi:** Pretplatite se na web stranice s pravnim vijestima i časopise koji pružaju ažurirane informacije o promjenama propisa i pravnim tumačenjima. Web stranice kao što su Legal Week i Lexology vrijedni su izvori.

### 3.2.5. DIGITALNE VJEŠTINE

Nakon završetka Modula, polaznice će moći:

- dobro razumjeti temeljne digitalne koncepte, uključujući hardver, softver, mreže i internet;
- biti svjesne kibersigurnosnih prijetnji i najboljih praksi za internetsku sigurnost, uključujući upravljanje lozinkama i zaštitu podataka;
- razumjeti osnove digitalnog marketinga, uključujući društvene medije, sadržajni marketing i optimizaciju za tražilice (SEO);
- poznavati digitalni marketing i razumjeti kako koristiti društvene platforme za promociju i oglašavanje brenda.

**Tablica 5. Modul 5: Digitalne vještine**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Uvod u specifične digitalne vještine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uvod u važnost digitalnih vještina u današnjem svijetu</li> <li>• Obuka za alate i platforme za suradnju,</li> <li>• Uvod u osnovne tehnike analize podataka pomoću funkcija proračunskih tablica i alata za vizualizaciju podataka.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imati temeljno razumijevanje bitnih digitalnih koncepata i terminologije.</li> <li>• Znati kako organizirati i učinkovito upravljati digitalnim informacijama.</li> <li>• Razumjeti osnove digitalnog marketinga i njegovu važnost u digitalnom okruženju.</li> </ul>	3 akademska sata
<b>Osnove ITC-a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled uloge informacijske tehnologije i komunikacije.</li> <li>• Osnovne komponente računala.</li> <li>• Upoznavanje s uobičajenim operativnim sustavima</li> <li>• Razumijevanje računalnih mreža.</li> <li>• Istraživanje osnova interneta, uključujući pregledavanje weba, tražilice, e-poštu i online komunikaciju.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepoznavanje i uporaba osnovnih komponenti računalnog hardvera i softverskih aplikacija.</li> <li>• Razumijevanje osnova računalnih mreža i njihove uloge u povezivanju.</li> <li>• Uporaba internetskih alata i usluga za pronalaženje informacija i online komunikaciju.</li> </ul>	3 akademska sata



TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Digitalni marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istraživanje različitih kanala digitalnog marketinga.</li> <li>• Razumijevanje osnova SEO-a.</li> <li>• Uvod u PPC oglašavanje.</li> <li>• Strategije za iskorištavanje platformi društvenih medija.</li> <li>• Alati za web analitiku.</li> <li>• Strategije za poboljšanje web stranice i dizajna odredišne stranice za povećanje stope konverzije.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje načela i strategije digitalnog marketinga</li> <li>• Učinkovita uporaba različitih digitalnih marketinških kanala za doseganje ciljne publike</li> <li>• Uporaba platformi društvenih medija za promociju brenda, angažman i oglašavanje</li> <li>• Stvaranje i upravljanje PPC reklamnim kampanjama za povećanje prometa i konverzija.</li> </ul>	3 akademska sata
<b>Online platforme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje sustava za upravljanje sadržajem</li> <li>• Pregled platformi za e-trgovinu kao što su Shopify, WooCommerce i Magento za postavljanje i upravljanje internetskim trgovinama.</li> <li>• Uvod u platforme za crowdsourcing i crowdfunding projekte.</li> <li>• Razumijevanje platformi za video hosting i streaming.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznavanje raznih online platformi i alata.</li> <li>• Postavljanje i upravljanje platformama za e-trgovinu.</li> <li>• Razumijevanje platformi za e-mail marketing.</li> </ul>	3 akademska sata

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

### Uvod u digitalne vještine

What Are Digital Skills & Why Are They Important?. Digital Skills Bootcamps | University of Nevada, Las Vegas. Retrieved: October 25, 2023, from <https://digitalskills.unlv.edu/digital-marketing/what-are-digital-skills/>

### Zašto su digitalne vještine bitne

<https://www.linkedin.com/pulse/what-digital-skills-why-important-rto-managing-director/>

### Važnost IT-a u komunikaciji

Role of Information Technology and Communication. Your Article Library. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://www.yourarticlelibrary.com/hrm/role-of-information-technology-and-communication/60303>

The Role of Information and Communication Technologies in an Integrated Career Information and Guidance System. OECD. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://www.oecd.org/education/research/2698249.pdf>

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

### Razumijevanje osnovnih komponenti računala

5 Most Important Components of a Computer < Tech Takes – HP.com Malaysia. October 6, 2022. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://www.hp.com/my-en/shop/tech-takes/post/most-important-computer-components>

### Kako rade računalne mreže

Understanding computer networks. Eaton. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://www.eaton.com/us/en-us/products/controls-drives-automation-sensors/software/understanding-computer-networks.html>

### Digitalni marketing kao ključ za e-trgovinu

Deepak G. Importance of Digital Marketing for E-Commerce Business – Digital Catalyst. Digital Catalyst. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://digitalcatalyst.in/blog/importance-of-digital-marketing-for-e-commerce-business/>

### Vidljivost u e-trgovini uz pomoć digitalnog marketinga

Deepak G. Importance of Digital Marketing for E-Commerce Business – Digital Catalyst. Digital Catalyst. Retrieved: October 25, 2023, from: <https://digitalcatalyst.in/blog/importance-of-digital-marketing-for-e-commerce-business/>

Davidovich, V. (n.d.). *A Beginner's Guide to Video Hosting*. Lemons Animation Studio. Retrieved: October 25, 2023, from <https://lemons.studio/blog/a-beginners-guide-to-video-hosting>



## 3.2.6. MEKE VJEŠTINE

Nakon završetka Modula, polaznice će:

- znati graditi pozitivne odnose s kolegama, klijentima i suradnicima;
- biti vješte u prepoznavanju i konstruktivnom rješavanju sukoba, pronalaženju rješenja od kojih će imati koristi sve uključene strane;
- poboljšati svoje vještine donošenja odluka, emocionalnu inteligenciju, kritičko mišljenje i samomotivaciju;
- znati upravljati stresom i održavati dobrobit u situacijama visokog pritiska.

**Tablica 6. Modul 6: Meke vještine**

TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
<b>Timski rad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razumijevanje timske dinamike</li><li>• Rješavanje sukoba</li><li>• Izgradnja povjerenja</li><li>• Razumijevanje uloge vodstva unutar tima i kako različiti članovi tima mogu doprinijeti funkcijama vodstva</li><li>• Metode za donošenje odluka unutar tima, uključujući izgradnju konsenzusa i korištenje individualne stručnosti</li><li>• Strategije za planiranje i vođenje produktivnih timskih sastanaka.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Naučiti surađivati u timovima</li><li>• Konstruktivno identificirati i rješavati sukobe</li><li>• Razumjeti važnost povjerenja u timskoj dinamici i pridonijeti izgradnji povjerenja među članovima tima</li><li>• Raditi zajedno na postizanju timskih ciljeva</li><li>• Razumjeti principe vođenja tima</li></ul>	2 akademska sata

	TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
2	Komunikacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnove komuniciranja</li> <li>• Verbalna i neverbalna komunikacija</li> <li>• Konstruktivna kritika</li> <li>• Pisana, međuljudska i međukulturna komunikacija</li> <li>• Govorničke i prezentacijske vještine</li> <li>• Digitalna komunikacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naučiti važnost neverbalnih znakova kao što su govor tijela, izrazi lica i geste u prenošenju poruka</li> <li>• Pružati i primati povratne informacije i konstruktivnu kritiku na konstruktivan način, što dovodi do osobnog i profesionalnog rasta</li> <li>• Poznavati pisanu komunikaciju za uspostavljanje i održavanje pozitivnih međuljudskih odnosa</li> <li>• Znati izraditi zanimljive i uvjerljive prezentacije</li> </ul>	2 akademska sata
3	Vlastiti razvoj	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje vlastitih snaga, slabosti, vrijednosti i ciljeva kroz samorefleksiju i procjenu</li> <li>• Upravljanje vremenom</li> <li>• Motivacija i pozitivno razmišljanje</li> <li>• Briga o sebi</li> <li>• Umrežavanje i izgradnja odnosa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razvijati emocionalnu inteligenciju</li> <li>• Prakticirati brigu o sebi za tjelesnu i mentalnu dobrobit</li> <li>• Znati učinkovito upravljati vremenom i učinkovito odrediti prioritete zadataka</li> </ul>	2 akademska sata



	TEME	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	RADNO OPTEREĆENJE
4	Upravljanje stresom	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istraživanje stresa, njegovih uzroka i utjecaja na mentalno i fizičko zdravlje</li> <li>• Prepoznavanje izvora stresa</li> <li>• Strategije suočavanja</li> <li>• Važnost postizanja zdrave ravnoteže između poslovnog i privatnog života</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepoznati važnost traženja podrške kada stres postane neizdrživ</li> <li>• Vježbati tehnike sabranosti i opuštanja za ublažavanje stresa i tjeskobe.</li> <li>• Povećana svijest o stresorima u njihovim životima i njihovom potencijalnom utjecaju</li> </ul>	2 akademska sata
5	Računarske i matematičke vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje i tumačenje podataka prikazanih u dijagramima, grafikonima i tablicama</li> <li>• Financijska pismenost</li> <li>• Razvijanje vještina kritičkog mišljenja za analizu i rješavanje matematičkih problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osnovno razumijevanje financijskih koncepata</li> <li>• Učinkovito upravljanje osobnim financijama</li> </ul>	2 akademska sata

## Literatura i drugi izvori informacija za polaznice

1. What is Communication? [Complete Guide] Author: Lisa-Maria Höber/ Published: February 16, 2021, <https://www.teamazing.com/what-is-meant-by-communication/>
2. Digital Communication: Definition, Examples and its Types, Sienna Roberts, 18 July 2023 <https://www.theknowledgeacademy.com/blog/digital-communication/>
3. How to Build a Business Budget for Women Entrepreneurs, <https://manentcapital.com/how-to-build-a-business-budget-for-women-entrepreneurs/> by Silvia Manent, May 03, 2023
4. Math education alignment for future job market demands <https://www.thebusinesswomanmedia.com/math-education-alignment-for-future-job-market-demands/> October 06, 2023
5. Embarking on an Entrepreneurial Journey: Top Advice for Start-Ups, <https://www.robinwaite.com/blog/embarking-on-an-entrepreneurial-journey-top-advice-for-start-up-business-success>, February 23, 2024
6. The Importance of Self-Care: Nurturing Your Mind, Body, and Soul – Blog, [https://www.ssgmi.com/resources/blog/the-importance-of-self-care-nurturing-your-mind-body-and-soul\\_ae1210.html](https://www.ssgmi.com/resources/blog/the-importance-of-self-care-nurturing-your-mind-body-and-soul_ae1210.html), February 20, 2024
7. Networking for Success: Building Relationships That Drive Business Growth, <https://technorely.com/insights/networking-for-success-building-relationships-that-drive-business-growth>, October 4, 2023
8. 8 Female Entrepreneurs Share Their Tips for Coping Better with Stress, <https://thetribecoworking.co.uk/8-female-entrepreneurs-share-their-tips-for-coping-better-with-stress/> 29 April 2022
9. Redefining Success: The Foundation for Creating Work-Life Balance, [https://www.researchgate.net/publication/251295384\\_Redefining\\_Success\\_The\\_Foundation\\_for\\_Creating\\_Work-Life\\_Balance](https://www.researchgate.net/publication/251295384_Redefining_Success_The_Foundation_for_Creating_Work-Life_Balance) Authors: Whittington, J.Lee and Maellaro, Rosemary and Galpin, Timothy, 2011
10. Effective Communication-Transform Team Dynamics for Success, <https://mindbendercoach.com/blogs/communication/the-impact-of-effective-communication-on-team-dynamics>, December 8, 2023 Sohini Majumder
11. Effective Team Dynamics Unlocked: Wrike, <https://www.wrike.com/blog/team-dynamics-examples-best-practices/> 13 November 2023

**Table 7. Pregled programa**

Br.	Moduli	Radno opterećenje (teorija)	Radno opterećenje (praksa)	Ukupno
1	Uvod u e-trgovinu	6	3	9
2	Upravljanje financijama	6	3	9
3	Upravljanje operacijama	8	4	12
4	Pravni okvir	6	3	9
5	Digitalne vještine	8	4	12
6	Meke vještine	5	5	10
	<b>UKUPNO</b>	<b>39</b>	<b>22</b>	<b>61</b>

## 4. ZAKLJUČAK

Prilagođeni kurikulum osmišljen za žene poduzetnice u e-trgovini za projekt "ECOMMERCE4WOMEN" sastoji se od šest modula koji kolektivno osnažuju sudionice osnovnim znanjem i vještinama potrebnim za uspjeh u digitalnom poslovnom okruženju. Svaki modul bavi se kritičnim aspektima poduzetništva, razvojem mekih vještina i stručnim terminima specifičnim za određeno područje.

Kurikulum predstavlja strateško ulaganje u obrazovanje i osnaživanje žena poduzetnica u e-trgovini. Ne samo da prenosi znanje specifično za ovu domenu, već također potiče osobni i profesionalni razvoj neophodan za postizanje uspjeha na konkurentnom digitalnom tržištu. Uz ove module, žene poduzetnice su u dobroj poziciji da se snađu u izazovima, uvedu inovacije i doprinesu rastu svog poslovanja i šireg ekosustava e-trgovine.

## Pripremili:



Kazimieras Simonavičius  
University



pistes solidaires



Co-funded by  
the European Union

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

ZA VIŠE INFORMACIJA:

[HTTPS://WWW.ECOMMERCE4WOMEN.COM/](https://www.ecommerce4women.com/)