

KATALOG ZNANJA

1 IME PREDMETA

Poslovno komuniciranje (POK)

2 SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji predmeta so:

- spoznavanje odgovornosti za načrtno in organizirano delovanje;
- razvijanje sposobnosti komuniciranja za prožno mišljenje, kritično presojanje in ustvarjalnost;
- ustvarjanje zmožnosti za vključevanje v procese v skupino in poslovno okolje;
- sistematičen pristop k načrtovanju in organiziranju;
- spodbujanje sprememb v organizaciji;
- razvijanje zavesti o pomenu kakovostnih medosebnih odnosov in timskega dela;
- obvladovanje strategij za kakovostno delovanje in načrtovanje osebnega razvoja;
- pravilna raba jezika v poslovnem okolju.

3 PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE

Študent si poleg generičnih pridobi naslednje kompetence:

- kakovostno medosebno in poslovno komuniciranje;
- komunikacijske veščine in pridobivanje osnov retorike;
- čut za kooperativnost in timsko delo;
- uporaba orodij za kakovostno medosebno in poslovno komuniciranje;
- učinkovito in estetsko oblikovanje ter posredovanje informacij;
- obvladovanje tehnik pisnega in ustnega komuniciranja s poslovnimi partnerji, strankami, predpostavljenimi in sodelavci;
- veščine in spretnosti za upravljanje s konflikti in konfliktnimi situacijami;
- ustvarjanje pozitivne klime in kulture;

4 OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI Študent:	FORMATIVNI CILJI Študent:
OSNOVE KOMUNICIRANJA <ul style="list-style-type: none"> ◦ pojasni pomen in dinamiko komuniciranja kot osnove za izmenjavo informacij in sporočil; ◦ našteje vrste komunikacij (besedno, nebesedno; neposredno, posredno; znotrajosebno, medosebno, skupinsko, organizacijsko, ...); ◦ razloži komunikacijski model in proces; ◦ razlikuje enosmerno in dvosmerno komuniciranje; ◦ razlikuje med govorno in pisno komunikacijo; ◦ opiše vrste in učinke nebesedne komunikacije; ◦ razume pomen skladnosti besedne in nebesedne komunikacije; ◦ pojasni motnje in ovire v komunikaciji. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ načrtuje komunikacijski proces; ◦ načrtuje pripravo na komuniciranje; ◦ analizira kakovost komuniciranja; ◦ izbere eno ali dvosmerno komuniciranje glede na situacijo; ◦ učinkovito vzpostavlja stik s sodelavci uporabniki in poslovnimi partnerji; ◦ izbere govorno ali pisno komuniciranje; ◦ analizira učinke nebesedne komunikacije; ◦ presoja in reagira skladnost v komuniciranju; ◦ prepozna in preprečuje in obvladuje motnje in ovire v komuniciranju.
OSEBNI VIDIK KOMUNICIRANJA <ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna osebnostne dejavnike v komuniciranju; ◦ razume pomen osebnega modela (vrednostnega sistema) pri komuniciranju; ◦ obvlada stile komuniciranja (pasivnost, agresivnost in aktivnost/asertivnost); ◦ pojasni pomen odnosa do sogovornika in sebe pri komuniciranju; ◦ pojasni pomen ravni kakovostnega poslušanja; ◦ loči komunikacijske tipe glede na zaznavanje; ◦ prepozna pomen kakovostne komunikacije za ciljno in organizirano delovanje. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ presoja in upošteva osebnostni vidik komunikacije; ◦ prilagodi komunikacijo sogovorniku; ◦ prepoznava in upošteva svoj in sogovornikov model in stil komuniciranja; ◦ ocenjuje čustvene reakcije v stresni situaciji; ◦ ustrezno komunicira z različnimi zaznavnimi tipi; ◦ vrednoti in upošteva odnosni vidik v komuniciranju; ◦ ovrednoti kakovost poslušanja, sprejemanja in posredovanja povratnih informacij ter argumentiranja; ◦ oblikuje kakovostne cilje in načrtuje akcije za njihovo dosego.
KOMUNICIRANJE KOT VPLIVANJE IN USMERJANJE	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ opredeli vlogo komuniciranja za učinkovito vplivanje in usmerjanje; ◦ ovrednoti kakovostno povratno informacijo (pohvala, kritika); ◦ opiše orodja prepričljivega komuniciranja; ◦ pozna ustreznost uporabe temeljnih komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah; 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ izbere ustrezen način komuniciranja glede na dano situacijo; ◦ daje konstruktivno povratno informacijo; ◦ uporabi pohvalo in kritiko kot orodji za vplivanje in usmerjanje (motiviranje); ◦ uporabi različna orodja prepričljivega komuniciranja (poslušanje, vprašanja, argumentacija); ◦ pripravi dokazno gradivo za utemeljevanje in prepričevanje;

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
<ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna problematiko konfliktne komunikacije; ◦ spozna načine reševanja konfliktov. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ presoja ustreznost uporabe temeljnih komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah; ◦ rešuje konfliktno komunikacijo; ◦ uporabi primeren način reševanja konfliktov.
JAVNO NASTOPANJE IN PREDSTAVITVE	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ pojasni osnove retorike in javnega nastopa; ◦ razume pomen in postopek načrtovanja, priprave, izdelave, izvedbe in evalvacije predstavitev; ◦ razume dejavnike uspešnosti javnega nastopanja in predstavitev; ◦ našteje vrste medijev oz. medijskih naprav, izbiro ter njih prednosti in slabosti. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ opredeli ciljno skupino, kateri želi posredovati informacije ter cilje, ki jih želi doseči; ◦ obvlada javno predstavitve, kot posebno obliko komunikacije; ◦ pripravi učinkovito predstavitev in upošteva priporočila za dobro predstavitev; ◦ izbira primeren medij oz. medijsko napravo za učinkovito predstavitev; ◦ predstavlja storitve, izdelke, poslovne rezultate, projekte podjetja; ◦ obvlada tremo in ustrezno ravna v kritičnih situacijah javnega nastopa; ◦ pripravi in izvede javni nastop; ◦ uporabi ustrezno podporno tehnologijo.
KOMUNICIRANJE V SKUPINI IN TIMU	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna in razume razlike v delovanju skupine in tima; ◦ spozna in razume odnose in razmerja skupine in tima z vidika komuniciranja; ◦ spozna pomen komuniciranja za sinergično delovanje tima in reševanje problemov; ◦ spozna pomen timskega iskanja inovativnosti pri idejah za reševanje problemov. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ izbere način komuniciranja glede na nalogo (enostavna/problemska); ◦ oceni delovanje skupine ali tima; ◦ sodeluje v timskem delu; ◦ analizira delovanje posameznika v timu; ◦ prilagodi komunikacijo glede na klimo v skupini ali timu; ◦ razvije zmožnost za timsko delovanje; ◦ uporablja metode in tehnike za iskanje idej; ◦ izbere in oceni ustrezne rešitve/ideje.
POSLOVNO KOMUNICIRANJE	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna značilnosti in posebnosti internega in eksternega poslovnega komuniciranja; ◦ pozna metode, tehnike in načine poslovnega komuniciranja (poslovni razgovor / letni razgovor, sestanek, pogajanje); ◦ pozna vrste pisnega poslovnega komuniciranja; ◦ pozna pomen in pravila jasnega in učinkovitega poslovnega pisnega komuniciranja; ◦ spozna pomen komunikacije za razvijanje učečega in mislečega poslovnega okolja. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ načrtuje interno komuniciranje v konkretnem poslovnem okolju; ◦ načrtuje in vodi poslovni razgovor / letni razgovor, sestanek, pogajanje; ◦ vzpostavlja kooperativen odnos s predpostavljenimi in sodelavci; ◦ ustvari oblikovno in vsebinsko pravilni poslovni dopis (naročilo, prošnja, reklamacija...); ◦ izbira ustrezen način poslovnega komuniciranja; ◦ vrednoti kakovost poslovnega komuniciranja; ◦ prispeva k razvijanju učečega in mislečega poslovnega okolja.
SPORI, PRITOŽBE, REKLAMACIJE	

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna značilno delovanje težavnih sogovornikov; ◦ razume izvore konfliktov (sporov); ◦ spozna tehnike ravnanja v spornih situacijah za učinkovito reševanje; problemov, pritožb in reklamacij; ◦ spozna možne načine reševanja konfliktov; ◦ spozna možne načine reševanja reklamacije. 	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ analizira vzroke za neučinkovito komunikacijo; ◦ prepozna, analizira in rešuje konfliktne situacije; ◦ rešuje probleme; ◦ prepozna posamezne tipe težavnostnih situacij s pomočjo optimalnega komunikacijskega sloga; ◦ uspešno komunicira z zahtevnimi strankami; ◦ uporabi predpisane postopke za reševanje problemov, pritožb in reklamacij.
ETIKA, KULTURA IN MEDKULTURNE RAZSEŽNOSTI KOMUNICIRANJA	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ spozna osnove poslovne etike, poslovne kulture in poslovni bonton; ◦ spozna in razume medkulturne razlike pri komuniciranju. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ upošteva poslovni bonton; ◦ analizira in načrtuje model poslovne etike in kulture konkretnega poslovnega okolja; ◦ etično ravna v komunikaciji s sodelavci in poslovnimi partnerji; ◦ upošteva medkulturne razlike.

5 OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 60 (36 ur predavanj in 24 ur laboratorijskih vaj).

Število ur samostojnega dela: 90 (30 ur študij literature in primerov, 30 ur izdelava nastopov, predstavitev in poročil, 30 ur za pripravo na izpit).