



KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

KOMUNIKACIJA Z UPORABNIKI (KUP)

2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji predmeta so:

- razvijanje samozavesti v komunikaciji in učinkovita uporaba temeljne komunikacijske veščine.
- obvladovanje vedenjskega pravila socialne interakcije, sodelovanje in prilagajanje zahtevam različnih komunikacijskih situacij.
- vzpostavitev profesionalnega odnosa s sodelavci, uporabniki in drugimi deležniki.

3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- ustrezno komunicirajo v različnih situacijah.
- poznajo, obvladujejo in vrednotijo lastno komunikacijo.
- samostojno prepoznavajo, analizirajo in interpretirajo komunikacijo v medsebojnih odnosih v poslovnem dogodku.
- obvladajo ciljnost komunikacije.
- presodijo in ocenijo skladnost v komunikaciji ter argumentirajo in dajejo povratne informacije.
- razlikujejo strukturo in dinamiko temeljnih komunikacijskih situacij, skrbijo za optimalno pripravo in spremljanje izvedbe le-teh.
- delujejo skladno s poslovnim bontonom.
- razvijejo osebni stil in kulturo komuniciranja.
- obvladajo konfliktno situacije, sooblikujejo pozitivno klimo na delovnem mestu.
- vedejo se ustvarjalno in tolerantno do pogledov in vedenja drugih.



4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • razume, presoja in ocenjuje elemente besednega in nebesednega komuniciranja; • razlikuje vrste komunikacij, razločuje med vsebinskim in odnosnim vidikom komunikacije ter razume kibernetiko komuniciranja; • pozna in razlikuje proces, modele in komunikacijske stile; • razume in se zaveda značilnosti lastne komunikacije, pozna lastni stil komuniciranja; • pozna vpliv različnih dejavnikov na uspešnost komunikacije; • analizira osnovne komunikacijske dogodke, prepoznava osebne in psihodinamične vidike komuniciranja; • razlikuje dogodek in interpretacijo dogodka; • analizira socialno resničnost uporabnika; • prepozna vzroke za simpatijo in antipatijo; • razume vlogo avtentičnosti in sugestibilnosti v komunikaciji ter pomen podajanja povratne informacije; 	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • učinkovito vzpostavlja stik s sodelavci, strankami in poslovnimi partnerji; • spremlja, vodi, svetuje in usmerja poslovni razgovor glede na zahteve situacije; • ustrezno in učinkovito podaja povratne informacije različnim deležnikom v svojem delovnem okolju; • prepozna, razume in upošteva vpliv različnih osebnosti in komunikacijskih stilov sodelavcev, strank in poslovnih partnerjev za doseganje ugodne delovne klime in poslovanja organizacije;
<ul style="list-style-type: none"> • razume pomen podporne in povezovalne tehnologije; 	<ul style="list-style-type: none"> • ustrezno in učinkovito uporablja različne tehnološke pripomočke (e-pošto, telefon, ...) za komunikacijo; • izbere tehniko in tehnologijo, ki najbolje služi doseganju ciljev komunikacije;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna in presoja ustreznost uporabe temeljnih komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah; • pozna vrste vprašanj in njihov pomen v poslovnem komuniciranju in komuniciranju z uporabniki; • zaveda se vloge empatije in pripravljenosti za sodelovanje v komunikaciji; 	<ul style="list-style-type: none"> • uspešno komunicira z zahtevnimi strankami; • aktivno posluša in sodeluje v dialogu, postavlja ustrezna ciljna vprašanja; • empatično se vživlja v sogovornika, vzbudi interes pri sogovorniku; • sodeluje v timskem delu;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna tehnike argumentiranja in pozitivnega motiviranja; 	<ul style="list-style-type: none"> • predstavlja storitve, izdelke, poslovne rezultate, projekte podjetja v okviru svojih pooblastil;
<ul style="list-style-type: none"> • identificira vplive okolja na spontane reakcije v nepričakovanih komunikacijskih dogodkih; • pozna in razlikuje med vrstami in vzroki za spore in frustracijskimi položaji ter reakcijami v komunikaciji; 	<ul style="list-style-type: none"> • ločuje cilje poslovnega komuniciranja od lastnega čustvenega odnosa; • analizira vzroke za neproduktivno komunikacijo in aktivno sodeluje pri reševanju sporov, konfliktov;



<ul style="list-style-type: none">• pozna pomen in vlogo pozitivnega mišljenja, samoobvladovanja in temeljne principe obvladovanja konfliktov;• zna uporabiti učinkovite tehnike reševanja problemov, seznanen se z vajami asertivnosti;	<ul style="list-style-type: none">• rešuje reklamacije in pritožbe;• na konstruktiven način izraža frustracije (obvladuje in kontrolira lastna čustva in vedenje);
<ul style="list-style-type: none">• presoja ustreznost uporabe komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah poslovnih dogodkov;	<ul style="list-style-type: none">• učinkovito vodi telefonski razgovor;• jasno argumentira svoje postopke, stališča• se pogaja v konkretnih poslovnih situacijah• opravlja enostavne poslovne razgovore v skladu s svojimi pooblastili;• pripravlja in izvaja poslovne predstavitve v skladu s svojimi pooblastili;
<ul style="list-style-type: none">• razume, čemu prihaja do konfliktov in kako jih obvladati;• zna opredeliti, kaj je konflikt in razume, čemu pride do konfliktov v zvezi z reševanjem nalog, zaradi medsebojnih odnosov ter zaradi oblikovanja delovnih postopkov;• pozna pet faz razvoja konflikta;• obvlada strategije za obvladovanje konfliktov;	<ul style="list-style-type: none">• učinkovito obvladuje konflikte;
<ul style="list-style-type: none">• pozna vlogo in pomen etike in estetike v komunikaciji;• pozna vrednote in vedenjska pravila socialnih interakcij in komunikacije lastne kulture;• razume pomen medkulturnih razsežnosti komunikacije evropskih in drugih družb.	<ul style="list-style-type: none">• etično ravna v komunikaciji z različnimi deležniki;• prilagodi komunikacijo sogovorncu in upošteva medkulturni vidik komunikacije.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 75 (30 ur predavanj, 45 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 75 ur (35 ur študija literature, 40 ur študije primerov). Obvezna je prisotnost na vajah, opravljene vse aktivnosti ter opravljen pisni in ustni izpit.