

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

KULTURA VEDENJA

2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA

Splošni cilji predmeta so:

- razviti sposobnosti za komuniciranje in učinkovito uporabo komunikacijskih veščin;
- razviti zavest o pomenu kulture vedenja za kakovostne medosebne odnose in za delo s strankami;
- vzpostaviti profesionalni odnos s sodelavci in strankami;
- delovati v skladu z etičnimi načeli stroke.

Specifično strokovno usmerjeni cilji so:

- upoštevati značilnosti nebesedne in besedne komunikacije;
- z ustreznimi komunikacijskimi veščinami uspešno komunicirati s strankami in obvladati različne komunikacijske situacije;
- upoštevati pravila bontona v odnosu z različnimi strankami;
- pridobiti samozavest v komunikaciji s sodelavci in s strankami.

3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

1. poznavanje in uporaba različnih načinov komuniciranja;
2. poznavanje in uporaba komunikacijskih veščin za učinkovito komuniciranje;
3. upoštevanje pravil poslovnega bontona pri delu s strankami;
4. uspešno komuniciranje z različnimi tipi strank;
5. upoštevanje poklicnih kompetenc za delo v kozmetiki in velnesu ter delovanje v skladu z etičnim kodeksom oz. s poklicnimi standardi.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
1. Poznavanje in uporaba različnih oblik komuniciranja:	
<ul style="list-style-type: none"> • razlikuje različne oblike komunikacije; • pozna vpliv različnih dejavnikov na uspešnost komunikacije; • pozna različne komunikacijske stile; • poglobi znanje o pisnem poslovnem komuniciranju s strankami; • poglobi znanje o govornem poslovnem komuniciranju s strankami. 	<ul style="list-style-type: none"> • v skladu s pravili komuniciranja s strankami in sodelavci uporabi ustrezno obliko oz. stil komuniciranja; • načrtuje, pripravi in izvede komuniciranje s stranko v pisni in ustni obliki; • analizira uspešnost komunikacije s stranko oz. sodelavci.
2. Poznavanje in uporaba komunikacijskih veščin za učinkovito komuniciranje:	
<ul style="list-style-type: none"> • pozna komunikacijske veščine oz. tehnike za delo s strankami; • pozna dejavnike uspešnega komuniciranja; • pozna pozitivne jezikovne vzorce v komuniciranju; • pozna pravila pri izrekanju kritike in pohvale; • razume vzroke za konflikte in načine reševanja konfliktov; • pozna vzroke in načine reševanja pritožbe in reklamacije. 	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja učinkovite komunikacijske veščine oz. tehnike pri delu s strankami; • prepozna vzroke za konflikte in se z njimi uspešno sooči ter jih rešuje; • primerno se odzove na pritožbe in reklamacije ter jih učinkovito rešuje v skladu s svojimi pristojnostmi; • vrednoti ustreznost uporabe komunikacijskih veščin od sprejema stranke do njenega odhoda.
3. Upoštevanje načel poslovnega bontona pri delu s strankami:	
<ul style="list-style-type: none"> • pozna pravila poslovnega bontona pri delu s strankami; • razume pomen upoštevanja poslovnega bontona in olikanega vedenja; • zaveda se pomena estetike delovnega okolja in svoje lastne urejenosti pri delu s strankami. 	<ul style="list-style-type: none"> • pri delu s strankami upošteva pravila poslovnega bontona; • deluje olikano in v skladu s kulturo vedenja; • skrbi za urejeno delovno okolje in lastno urejenost.
4. Uspešno komuniciranje z različnimi tipi strank:	
<ul style="list-style-type: none"> • razume pomen obvladovanja čustev v komuniciranju; • razlikuje temeljne oblike komunikacijskega vedenja: agresivnost, pasivnost, asertivnost ...; • seznanjeni se z vedenjskimi vzorci različnih tipov strank; • pozna značilnosti zahtevne in težavne stranke in veščine za komuniciranje z njimi; • razume pomen lastnega komunikacijskega vedenja. 	<ul style="list-style-type: none"> • prepozna in analizira različne oblike komunikacijskega vedenja in se ustrezno odzove; • učinkovito komunicira z različnimi tipi strank in strankami različnih kultur; • pozna, obvlada in vrednoti svojo komunikacijo z različnimi strankami in delovanje v skladu s poslovnim bontonom; • analizira in vrednoti lastno komunikacijsko vedenje in deluje empatično.

5. Upoštevanje poklicnih kompetenc za delo v kozmetiki in velnesu ter delovanje v skladu z etičnim kodeksom oz. s poklicnimi standardi:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• našteje poklicne kompetence;• pozna značilnosti poslovne etike in morale;• zaveda se pomena vrednot in razloži kategorije poslovne etike;• razume pomen kodeksa poslovne etike oz. poklicnih standardov. | <ul style="list-style-type: none">• dela v skladu s poklicnimi kompetencami;• v komunikaciji s sodelavci in strankami upošteva vrednote in etična načela ter deluje v skladu z moralnimi normami;• analizira oz. pripravi etični kodeks s področja kozmetike ali velnesa. |
|---|---|

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

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

Število ur samostojnega dela študenta: 60 (študij literature in gradiv, študij primerov in reševanje praktičnih nalog na podlagi refleksije, priprava predstavitev ...).