

## **KATALOG ZNANJA**

### **1. IME PREDMETA**

#### **POSLOVNO SPORAZUMEVANJE IN VODENJE (PSV)**

### **2. SPLOŠNI CILJI**

Splošni cilji predmeta so:

- razvijati kakovost medosebnega in poslovnega sporazumevanja;
- poslovno komunicirati in razvijati samozavest v komunikaciji;
- uporabljati temeljne komunikacijske veščine;
- razvijati zavest o pomenu kakovostnih medosebnih odnosov in timskega dela;
- razvijati sposobnosti kritičnega presojanja, izvajanja evalvacijskih procesov in samoevalvacije;
- spoznavati orodja za kakovostnejše vodenje sodelavcev.

### **3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE**

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- razvijanje osebnega stila in kulture komuniciranja,
- snovanje in pripravljane celovitega koncepta komuniciranja na in ob poslovnem dogodku,
- analiziranje in interpretiranje komunikacije na in ob poslovnem dogodku,
- obvladovanje komunikacije in pripravljane natančnih organizacijskih načrtov ter izvajanje sestankov z vsemi udeleženci v pripravi promocije,
- povezovanje različnih oblik komuniciranja, različnih orodij tržnega komuniciranja,
- obvladovanje konfliktne situacije,
- delovanje, skladno s poslovnim bontonom,
- uporabljanje orodja za motiviranje in vrednotenje uspešnosti zaposlenih,
- spodbujanje kooperativnosti in timskega dela,
- pristopanje k načrtovanju, organiziranju, vodenju in odločanju.

#### 4. OPERATIVNI CILJI

| INFORMATIVNI CILJI   | FORMATIVNI CILJI   |
|--|--|
| <p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razume, presoja in ocenjuje elemente besednega in nebesednega komuniciranja;</li> <li>• pozna bistvene značilnosti telesne govorice in razume pomen usklajevanja telesa, glasu in čustev z vsebino nastopa;</li> <li>• razlikuje vsebinski in odnosni vidik komunikacije;</li> <li>• razume pomen poznavanja človekove osebnosti za uspešno poslovno sporazumevanje;</li> <li>• razume in se zaveda značilnosti lastne komunikacije;</li> <li>• razume vlogo avtentičnosti in sugestibilnosti v komunikaciji;</li> <li>• obvlada pravila in različne načine pisnega, ustnega, neverbalnega komuniciranja;</li> <li>• spozna vlogo in uporabo tržnega komuniciranja in odnosov z javnostmi;</li> </ul> | <p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• učinkovito vzpostavlja stik s sodelavci, strankami in poslovnimi partnerji;</li> <li>• uporablja jezikovne tehnike in govorico telesa za učinkovito interakcijo s ciljnim javnostmi;</li> <li>• načrtuje in izvede strukturiran nastop z elementi neverbalne komunikacije;</li> <li>• prepozna, razume in upošteva vpliv različnih osebnosti in komunikacijskih stilov sodelavcev;</li> <li>• razvije lastni stil komuniciranja;</li> <li>• spremlja, vodi, svetuje in usmerja poslovni razgovor glede na zahteve situacije;</li> <li>• izbere tehniko in tehnologijo, ki najbolje služi doseganju ciljev komunikacije;</li> <li>• učinkovito vodi telefonski razgovor;</li> <li>• ustrezno in učinkovito uporablja različne tehnološke pripomočke za komunikacijo;</li> <li>• načrtuje in koordinira korake za tržno komuniciranje in odnose z javnostmi: identificira ciljno skupino, določi cilje komuniciranja, oblikuje sporočilo, izbere komunikacijski kanal;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna osnove retorike;</li> <li>• pozna zakonitosti javnega nastopanja in nastopanja v poslovnem svetu;</li> <li>• pozna osnovne zakonitosti nastopanja v medijih s poudarkom na televiziji in radiu;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• naveže stik z izbrano javnostjo in učinkovito predstavi svoje zamisli ter ideje;</li> <li>• oblikuje predstavitve (mapa, diapozitivi, računalniško oblikovane predstavitve, video);</li> <li>• izbere primerna prezentacijska orodja in materiale;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna veščine poslovnih pogajanj;</li> <li>• zaveda se vloge empatije in pripravljenosti za sodelovanje v komunikaciji;</li> <li>• pozna tehnike argumentiranja in pozitivnega motiviranja;</li> <li>• pozna ustreznost uporabe komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah poslovnih dogodkov;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktivno posluša in sodeluje v dialogu;</li> <li>• postavlja ustrezna ciljna vprašanja;</li> <li>• empatično se vživlja v sogovornika, vzbudi interes pri sogovorniku;</li> <li>• sodeluje v timskem delu;</li> <li>• jasno argumentira svoje postopke, stališča;</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• se pogaja v konkretnih poslovnih situacijah;</li> <li>• opravlja enostavne poslovne razgovore v skladu s svojimi pooblastili;</li> <li>• pripravlja in izvaja poslovne predstavitve v skladu s svojimi pooblastili;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna in razlikuje med vrstami in vzroki za konflikte;</li> <li>• spozna metode, ki omogočajo kreativen in logičen pristop k reševanju problemov;</li> <li>• pozna pomen in vlogo samoobvladovanja;</li> <li>• pozna osnove upravljanja s stresom;</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ločuje cilje poslovnega komuniciranja od lastnega čustvenega odnosa;</li> <li>• rešuje pritožbe in reklamacije;</li> <li>• uporablja tehniko asertivnega vedenja;</li> <li>• uspešno komunicira z zahtevnimi strankami;</li> <li>• učinkovito obvladuje konflikte;</li> <li>• uporablja specifične načine obvladovanja konfliktov in reševanja sporov;</li> <li>• obvladuje in kontrolira lastna čustva in vedenje;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna etiko poslovnega komuniciranja;</li> <li>• razume pomen medkulturnega komuniciranja;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• etično ravna v komunikaciji z različnimi deležniki;</li> <li>• prilagodi komunikacijo sogovornu in upošteva medkulturni vidik komunikacije;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• osvoji znanja in veščine za oblikovanje ciljev in ključnih nalog za sodelavce;</li> <li>• osvoji znanja in veščine za ocenjevanje njihove uspešnosti in spremljanje razvoja sodelavcev;</li> <li>• spozna proces organiziranja dela in delegiranja nalog v skupini;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sodeluje pri spremljanju, ugotavljanju in vrednotenju delovne uspešnosti;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• spozna vlogo menedžmenta pri oblikovanju in vzdrževanju motiviranosti zaposlenih;</li> <li>• pozna možna orodja za motiviranje;</li> <li>• razume pomen sprejemanja in dajanja pohvale in kritike;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ugotavlja lastno motiviranost;</li> <li>• ugotavlja motiviranost drugih;</li> <li>• uporabi pohvalo in kritiko kot orodji motiviranja;</li> <li>• izbere učinkovita orodja za motiviranje;</li> <li>• ustvari pogoje za osebno spoznavanje, za možnost izmenjave mnenj, idej med vsemi deležniki;</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pogosto meri prednosti in slabosti trenutnega načina dela;</li> <li>• z natančnim poslušanjem in sprotno komunikacijo sledi pričakovanjem zaposlenih in preverja pravičnost in enakost v sistemu;</li> <li>• pri uporabi izbranega motivacijskega modela upošteva pričakovanja zaposlenih, pravičnost in enakost;</li> <li>• gradi pozitivno klimo v organizaciji, zna izkoristiti znanja in sposobnosti sodelavcev;</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pozna načela vodenja;</li> <li>• spoznava stile in modele vodenja;</li> <li>• se seznani s potrebnimi lastnostmi vodje;</li> <li>• razume, da je za uspešno poslovanje družbe potrebno uspešno vodenje sodelavcev;</li> <li>• spozna principe sestave in razvoja tima;</li> <li>• razume nujnost sprememb, izboljšav, napredka v skupini ali organizaciji;</li> <li>• spozna dejavnike in postopke, ki vplivajo na oblikovanje oziroma spreminjanje kulture.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• oceni in načrtuje lastne kompetence za vodenje;</li> <li>• izbere in uporabi odgovarjajoč stil vodenja;</li> <li>• uporablja intuicijo kot orodje vodenja;</li> <li>• upošteva etiko in moralo pri vodenju;</li> <li>• poveže cilje organizacije s cilji zaposlenih;</li> <li>• vodi skupino;</li> <li>• oblikuje in razmeji položaje in vloge v skupini;</li> <li>• sestavi tim glede na funkcionalne in timske vloge;</li> <li>• oblikuje temeljna pravila poslovne kulture;</li> <li>• načrtuje spremembo kulture organizacije (z uvajanjem sprememb na področju vodenja, medosebnih odnosov, organiziranosti, timskega dela, ...);</li> <li>• vrednoti pomen učeče se organizacije za oblikovanje oziroma spremembo kulture.</li> </ul> |

## 5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

**Število kontaktnih ur: 60 ur** (48 ur predavanj, 12 ur laboratorijskih vaj).

**Število ur samostojnega dela: 90 ur** (30 ur za študij literature in priprave in 60 ur za priprave na nastope).