

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVNO SPORAZUMEVANJE IN VODENJE (PSV)

2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta je:

- usposobitev za vodenje sodelavcev na zahtevnejšem nivoju,
- samostojno poslovno komuniciranje v gostinstvu v slovenskem, angleškem (nemškem) jeziku,
- obvladovanje komunikacije z gosti v strežbi in na recepciji.

3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- ljubezen do dela z ljudmi,
- obvladovaje metode vodenja na nivoju srednjih vodilnih delovnih mest,
- razvijanje občutek poslovne diskretnosti in etike poklica,
- sproščenost, jasnost in prepričljivost v komunikaciji s sodelavci in z gosti,
- obvladovanje komuniciranja na poslovnem področju.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<i>Študent:</i>	<i>Študent:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • spozna različne načine in modele vodenja; • prepozna vloge in lastnosti vodij v gostinstvu in turizmu po različnih nivojih; 	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja sodobna načela vodenja in ravnanja z ljudmi;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna postopek poverjanja nalog in vodenje skupine in tima; 	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja principe in orodja timskega dela in poverjanja nalog;
<ul style="list-style-type: none"> • se seznani z načini motiviranja sodelavcev za kakovostno delo v gostinstvu in turizmu; 	<ul style="list-style-type: none"> • uporabi različne načine motiviranja in nagrajevanja sodelavcev s ciljem večje kakovosti;
<ul style="list-style-type: none"> • zave se pomena etika in morale pri vodenju in pri delu z gosti; 	<ul style="list-style-type: none"> • išče primere etičnega in neetičnega ravnanja s sodelavci in z gosti iz izkušenj; • uporablja načela etičnega poslovanja;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna vlogo in pomen internega komuniciranja v gostinstvu in turizmu; 	<ul style="list-style-type: none"> • pripravi načrt za pravočasno in korektno obveščanje v podjetju;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna učinkovit način komuniciranja z gosti; 	<ul style="list-style-type: none"> • razvije občutek do potreb različnih tipov gostov in je usposobljen za sporazumevanje in dogovarjanje z njimi;

	<ul style="list-style-type: none">• izvede pogovor z gostom na recepciji in pri naročanju jedi in pijače;
<ul style="list-style-type: none">• spozna potek in vrste poslovnih razgovorov (telefoniranje, sestanki, pisno komuniciranje, predstavitev);• razume prednosti in slabosti posameznih oblik poslovnega komuniciranja.	<ul style="list-style-type: none">• pripravi in izvede sestanek, telefonski pogovor, zaposlitveni intervju, predstavitev sebe in podjetja.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 84 (48 ur predavanj, 36 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 96 (86 ur študija literature, primerov; 10 ur priprava situacijske vaje).

Obveznosti študenta:

- obvezna prisotnost na vajah – 80%,
- pisni in ustni izpit.