



---

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



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

## 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.