

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVNO KOMUNICIRANJE IN VODENJE

2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA

Splošni cilji predmeta so:

- spoznati komunikacijo kot pomemben dejavnik v medosebnih odnosih;
- razviti sposobnost uspešne in učinkovite medosebne komunikacije in vedenja v poslovnem svetu;
- spoznati temeljne principe delovanja organizacije kot subjekta;
- spoznati osnove sodobnega managementa;
- razviti odgovornosti za načrtno, organizirano in ciljno delovanje;
- ustvarjati zmožnosti za vključevanje v procese, v skupino, time in organizacijo;
- se usposobiti za spreminjanje lastnega vedenja in vzpodbujanje sprememb v organizaciji ter sooblikovanje uspešne organizacijske kulture;
- se usposobiti za ustvarjanje, pridobivanje in prenos znanja

Specifično strokovno usmerjeni cilji so:

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- poznati in uporabiti učinkovite tehnike pisnega in ustnega komuniciranja s strankami, poslovnimi partnerji in sodelavci;
- pridobiti veščine v dajanju in sprejemanju povratnih informacij;
- pridobiti sposobnost javnega nastopanja, argumentiranja, reševanja problemov in konfliktnih situacij;
- zavedati se pomena čustvene inteligence, empatije in upoštevanja drugih;
- poznati poslovne funkcije v podjetju in razumeti ravni poslovanja;
- poznati človekove zmožnosti in uspešno upravljati s človeškimi viri;
- sposobnost načrtovati, organizirati, voditi in nadzirati delo;
- učinkovito delovati individualno, skupinsko in timsko;

3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo še naslednje kompetence:

1. načrtovanje in izvajanje poslovnega komuniciranja;
2. učinkovito komuniciranje pri reševanju sporov, pritožb in reklamacij;
3. ravnanje s človeškimi viri v organizaciji ter motiviranje zaposlenih;

4. uporabljanje različnih modelov in stilov vodenja ter razvijanje lastnosti učinkovitega vodje;
5. vodenje skupinskih procesov;
6. ustvarjanje pozitivne klime in kulture.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
1. Načrtovanje in izvedba poslovnega komuniciranja	
<ul style="list-style-type: none"> • razume proces komuniciranja in vpliv tipov osebnosti na komunikacijo; • ugotavlja vire motenj pri komuniciranju; • argumentira načine, metode ter oblike besednega, parabesednega in nebesednega poslovnega komuniciranja; • razloži različne oblike poslovnega komuniciranja; • zaveda se pomena aktivnega poslušanja, spraševanja, govorjenja in argumentiranja; • pozna pomen in pravila jasnega in učinkovitega pisnega poslovnega komuniciranja; • razume dejavnike uspešnosti javnega nastopanja in predstavitev; • razloži značilnosti javnega nastopanja; • razume pomen poslovne etike, poslovne kulture in poslovni bonton; • utemelji pomen osebne urejenosti poslovne osebe; • razume medkulturne razlike pri komuniciranju. 	<ul style="list-style-type: none"> • načrtuje komunikacijski proces; • odkriva in odpravlja motnje v komuniciranju; • analizira kakovost komuniciranja posameznika ali skupine; • uporabi ustrezne načine in oblike prepričljivega poslovnega komuniciranja glede na sogovornike in situacijo; • pripravi in vodi poslovni razgovor, sestanek, pogajanja; • obvlada aktivno poslušanje in zna postavljati jasna vsebinska vprašanja; • ustvari oblikovno in vsebinsko pravilno pisno sporočilo; • uporablja veščine in tehnike argumentiranja in prepričevanja; • rešuje konfliktno situacije in probleme; • obvlada tremo in uspešno izvede javni nastop; • upošteva poslovni bonton; • spoštljivo in etično komunicira s strankami, poslovnimi partnerji in sodelavci; • skrbi za osebno urejenost pri delu z ljudmi. • upošteva medkulturne razlike pri komuniciranju.
2. Učinkovito komuniciranje pri reševanju sporov, pritožbah in reklamacijah	
<ul style="list-style-type: none"> • razloži izvore konfliktov; • utemelji tehnike ravnanja v spornih situacijah za učinkovito reševanje problemov, pritožb in reklamacij; • argumentira orodja prepričljivega komuniciranja; • pojasni pomen čustvene inteligence pri reševanju sporov, pritožbah in reklamacijah; 	<ul style="list-style-type: none"> • analizira vzroke za neučinkovito komuniciranje; • prepozna, analizira in rešuje konfliktno situacije in probleme; • prepozna posamezne tipe težavnostnih situacij in zazna priložnosti, ki jih drugi še ne opažajo; • prepozna, obvlada in izraža svoja čustva ter isto prepozna pri sogovornikih; • uspešno komunicira z zahtevnimi strankami;

<ul style="list-style-type: none"> • pozna ustreznost uporabe temeljnih komunikacijskih veščin v različnih situacijah in z različnimi sogovorniki; • razlikuje značilnosti delovanja težavnih sogovornikov. 	<ul style="list-style-type: none"> • uporabi metode in tehnike iskanja idej za učinkovito reševanje pritožb in reklamacij.
<p>3. Ravnanje s človeškimi viri v organizaciji in motiviranje zaposlenih</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • razloži pomen človeških zmožnosti za organizacijo; • razume pomen različnih načinov upravljanja in ravnanja s človeškimi viri; • razloži proces organiziranja dela in delegiranja nalog; • pojasni razloge za ugotavljanje delovne uspešnosti zaposlenih; • utemelji uporabo orodij oz. metod za spremljanje in ugotavljanje delovne uspešnosti. • razume pomen posameznikovih potreb v organizaciji; • razume pomen motivacije in zadovoljstva pri delu in razloži dejavnike, ki vplivajo nanju; • razume vlogo vodij pri oblikovanju in vzdrževanju motiviranosti zaposlenih ter razloži orodja za spodbujanje le-te; • razume povezanost motivacije z doseganjem ciljev organizacije. 	<ul style="list-style-type: none"> • presoja kompetentnost zaposlenih v delovnem okolju; • ocenjuje človekove zmožnosti in prepozna različne tipe osebnosti • načrtuje in delegira naloge, • načrtuje proces usposabljanja; • spremljanja, ugotavlja in vrednoti delovno uspešnost ter izvede letni razgovor; • sodeluje pri načrtovanju razvoja in napredovanja ter nagrajevanja zaposlenih. • ugotavlja lastno motiviranost in motiviranost zaposlenih v organizaciji; • uporabi motivacijske teorije v praksi; • izbere učinkovita orodja za motiviranje zaposlenih in vpliva na zadovoljstvo zaposlenih; • ustvarja prijetno vzdušje za komunikacijo s sodelavci; • vrednoti motiviranost v konkretnem delovnem okolju.
<p>4. Uporabljanje različnih modelov vodenja, različnih stilov vodenja ter razvijanje lastnosti učinkovitega vodje</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • razume pojem organizacije kot subjekta ter spozna organizacijske strukture; • razume vpliv zunanjega in notranjega okolja na organizacijo; • razume pomen predvidevanja in prilagajanja poslovnih aktivnosti spremembam v okolju; • utemelji značilnosti menedžmenta, vodenja, podjetništva; • utemelji značilnosti uspešnih vodij; • argumentira moč in stile vodenja. 	<ul style="list-style-type: none"> • opredeli značilnosti organizacijskih struktur podjetja in pojasni razliko med klasičnimi in sodobnimi organizacijskimi strukturami; • analizira vpliv okolja na poslovno situacijo; • uspešno deluje v spremenljivem in nepredvidljivem okolju; • vodi delovno skupino in pri tem uporablja sodobna načela vodenja in ravnanja z ljudmi.
<p>5. Vodenje skupinskih procesov</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • razume pomen in vlogo ter prednosti individualnega, skupinskega ali timskega dela; • utemelji principe sestave in razvoja tima ter razloži vloge članov tima; 	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja različne oblike in primerna orodja za vodenje skupinskih procesov; • izbira in organizira individualno, skupinsko ali timsko delo; • učinkovito deluje v različnih situacijah, z različnimi posamezniki in skupinami;

<ul style="list-style-type: none">• razume vzroke za nastanek problemov in konfliktov ter njihovo reševanje;• opredeli pomen timskega iskanja inovativnosti pri idejah za reševanje problemov• razume nujnost sprememb za izboljšave, napredek v skupini ali organizaciji;• argumentira osnove in načine odločanja;• razloži pomen učenja in ustvarjalnosti v organizaciji.	<ul style="list-style-type: none">• izgrajuje zaupanje v medsebojnih odnosih s sodelavci in vzpostavlja spoštljive odnose;• sestavi tim glede na timske vloge ter prepozna svojo vlogo v timu;• uporabi metode in tehnike za razvijanje ustvarjalnega reševanja problemov;• vrednoti pomen ustvarjalnosti v delovnem okolju in spodbuja okolje za razvoj ustvarjalnosti in sprememb;• načrtuje svoje učenje in profesionalni razvoj ter spodbuja razvoj zaposlenih.
6. Ustvarjanje pozitivne klime in kulture:	
<ul style="list-style-type: none">• razume elemente organizacijske kulture;• razloži pomen organizacijskih vrednot;• utemelji dejavnike in postopke, ki vplivajo na oblikovanje oziroma spreminjanje organizacijske kulture;• vrednoti pomen učeče se organizacije za oblikovanje oziroma spreminjanje organizacijske kulture.• razume vpliv organizacijske kulture na uspešnost organizacije in zadovoljstvo zaposlenih.	<ul style="list-style-type: none">• ugotavlja in analizira organizacijsko klimo in kulturo;• spodbuja in sooblikuje vrednote organizacije;• oblikuje temeljna pravila poslovne kulture;• načrtuje spremembo kulture organizacije z uvajanjem sprememb na področju vodenja, organiziranja in medosebnih odnosov;• sooblikuje pozitivno klimo v organizaciji in deluje v skladu z vizijo in poslanstvom organizacije.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 66 ur (36 ur predavanj ter 30 ur seminarских vaj).

Število ur samostojnega dela študenta: 84 (študij literature, delo z besedilom, študij primerov, priprava seminarske naloge, reševanje in analiza nestandardiziranih vprašalnikov in anket, priprava pisnih besedil, predstavitev, izvedba javnega nastopa, igre vlog).