

PREDMET

POSLOVNO KOMUNICIRANJE (POK)

SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta so:

- razvijanje samozavesti v komunikaciji in učinkovita uporaba temeljne komunikacijske veščine.
- obvladovanje vedenjskega pravila socialne interakcije, sodelovanje in prilagajanje zahtevam različnih komunikacijskih situacij.
- usposobitev za vodenje poslovnih dogodkov v okviru pristojnosti.
- vzpostavitev profesionalnega odnosa s sodelavci in uporabniki ob upoštevanju načel poslovnega bontona in strokovne etike.
- usposobitev za uspešno govorno in pisno sporazumevanje, tako v smislu notranjega kot zunanjega komuniciranja.
- ozavestiti komunikacijo kot ključen dejavnik v medčloveških odnosih ob razumevanju kulturnih in družbenih raznolikosti.

PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- poznajo, obvladujejo in vrednotijo lastno komunikacijo.
- samostojno prepoznavajo, analizirajo in interpretirajo komunikacijo v medsebojnih odnosih.
- obvladajo ciljnost poslovne komunikacije.
- presodijo in ocenijo skladnost v komunikaciji ter argumentirajo in dajejo povratne informacije.
- razlikujejo strukturo in dinamiko temeljnih poslovnih komunikacijskih situacij, skrbijo za optimalno pripravo in spremljanje izvedbe le-teh.
- razvijejo osebno kulturo komuniciranja.
- obvladajo konfliktno situacije, sooblikujejo pozitivno klimo na delovnem mestu.
- ustvarjalno in tolerantno do pogledov in vedenja drugih komunicirajo v različnih situacijah.
- zmožnost komuniciranja v različnih poslovnih okoliščinah z upoštevanjem značilnosti medija, s pomočjo katerega poteka komunikacija.
- ravnanje v skladu s poslovnim bontonom in protokolom ter poklicne etike.
- kulturno, samozavestno in sproščeno se poslovno sporazumevajo v različnih poklicnih okoliščinah.
- sposobnost pravilnega oblikovanja različnih oblik poslovno-uradovalega dopisovanja.
- pozitiven odnos do materne jezika in njegovo estetiko.
- sposobnost prilagajanja nastalemu govornemu ali pisnemu položaju in ustvarjanja pozitivnih medčloveških odnosov, prilagodljivosti in izvirnosti.

OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ razume, presoja in ocenjuje elemente besednega in nebesednega komuniciranja; ▪ razlikuje vrste komunikacij, razločuje med vsebinskim in odnosnim vidikom komunikacije ter razume kibernetiko komuniciranja; ▪ pozna in razlikuje proces, modele in komunikacijske stile; ▪ razume in se zaveda značilnosti lastne komunikacije, pozna lastni stil komuniciranja; ▪ pozna vpliv različnih dejavnikov na uspešnost komunikacije; ▪ analizira osnovne komunikacijske dogodke, prepoznava osebne in psihodinamične vidike komuniciranja; ▪ prepozna vzroke za simpatijo in antipatijo; ▪ razume vlogo avtentičnosti in sugestibilnosti v komunikaciji ter pomen podajanja povratne informacije; 	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ učinkovito vzpostavlja stik s sodelavci, uporabniki in poslovnimi partnerji; ▪ spremlja, vodi, svetuje in usmerja poslovni razgovor glede na zahteve situacije; ▪ ustrezno in učinkovito podaja povratne informacije različnim deležnikom v svojem delovnem okolju; ▪ prepozna, razume in upošteva vpliv različnih osebnosti in komunikacijskih stilov sodelavcev, uporabnikov in poslovnih partnerjev za doseganje ugodne delovne klime in poslovanja;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ pozna in presoja ustreznost uporabe temeljnih komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah; ▪ pozna vrste vprašanj in njihov pomen v poslovnem komuniciranju; ▪ zaveda se vloge empatije in pripravljenosti za sodelovanje v komunikaciji; ▪ pozna tehnike argumentiranja in pozitivnega motiviranja; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ uspešno komunicira z zahtevnimi uporabniki; ▪ aktivno posluša in sodeluje v dialogu, postavlja ustrezna ciljna vprašanja; ▪ empatično se vživlja v sogovornika, vzbudi interes pri sogovorniku; ▪ sodeluje v timskem delu; ▪ predstavlja storitve, izdelke, poslovne rezultate, projekte podjetja v okviru svojih pooblastil;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ identificira vplive okolja na spontane reakcije v nepričakovanih komunikacijskih dogodkih; ▪ pozna in razlikuje med vrstami in vzroki za spore in frustracijskimi položaji ter reakcijami v komunikaciji; ▪ pozna pomen in vlogo pozitivnega mišljenja, samoobvladovanja in temeljne principe obvladovanja konfliktov; ▪ zna uporabiti učinkovite tehnike reševanja problemov, seznaneni se z vajami asertivnosti; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ločuje cilje poslovnega komuniciranja od lastnega čustvenega odnosa; ▪ analizira vzroke za neproduktivno komunikacijo in aktivno sodeluje pri reševanju sporov, konfliktov; ▪ rešuje reklamacije in pritožbe; ▪ na konstruktiven način izraža frustracije (obvladuje in kontrolira lastna čustva in vedenje); ▪
<ul style="list-style-type: none"> ▪ presoja ustreznost uporabe komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah poslovnih dogodkov; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ učinkovito vodi telefonski razgovor; ▪ jasno argumentira svoje postopke, stališča; ▪ se pogaja v konkretnih poslovnih situacijah; ▪ opravlja enostavne poslovne razgovore v skladu s svojimi pooblastili; ▪ pripravlja in izvaja poslovne predstavitve v skladu s svojimi pooblastili;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ obvlada in uporablja pravila poslovnega bontona in poklicne etike v govornem in pisnem poslovnem sporazumevanju; ▪ pravila poslovnega bontona in poklicne etike izvaja v praksi; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sodelavce, poslovne partnerje in uporabnike nagovarja v skladu s pravili poslovnega bontona in poklicne etike; ▪ v konkretnih poslovnih okoliščinah izbere ustrezno ravnanje, skladno z bontonom in poklicno etiko;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ pozna vlogo in pomen etike in estetike v komunikaciji; ▪ pozna vrednote in vedenjska pravila socialnih 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ etično ravna v komunikaciji z deležniki; ▪ prilagodi komunikacijo sogovorniku in upošteva medkulturni vidik komunikacije;

<p>interakcij in komunikacije lastne kulture;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ razume pomen medkulturnih razsežnosti komunikacije evropskih in drugih družb; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ izraža se jasno, razumljivo in v lepem slovenskem jeziku ter pri tem upošteva govorne položaje, iz katerih izhaja;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ prepozna značilnosti poslovno-uradnega jezika in ga analizira; ▪ pozna pravila slovenskega knjižnega jezika v poslovno-uradnem jeziku in jih ustrezno uporablja; ▪ uporablja primeren slog v poslovno-uradnih besedilih; ▪ razločuje med prednostmi in slabostmi poslovnega dopisovanja in se zna samostojno odločiti za primerno obliko poslovne komunikacije; ▪ pozna in loči obliko ter vsebino poslovnih dopisov (tradicionalno in kreativno obliko ponudbe, naročila, potrditve naročila, obvestila, reklamacije, opomin, vabila, zapisnika, zahvale, voščila, čestitke ...); ▪ pozna in razume pojem poslovne skrivnosti, intelektualne lastnine ter avtorskih pravic; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ samostojno oblikuje pravopisno in slogovno primerno podobo poslovno-uradnega jezika; ▪ ustvari pravopisno in oblikovno pravilni poslovni dopis; ▪ varuje poslovne skrivnosti, spoštuje avtorske pravice in intelektualno lastnino;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ razume pomen podporne in povezovalne tehnologije. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ustrezno in učinkovito uporablja različne tehnološke pripomočke (e-pošto, telefon, ...) za komunikacijo; ▪ izbere tehniko in tehnologijo, ki najbolje služi doseganju ciljev komunikacije.

OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 63 (30 ur predavanj, 33 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 63 ur