

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA/DRUGE SESTAVINE

POSLOVNO KOMUNICIRANJE (POK)

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.
- usposobitev za vodenje poslovnih dogodkov v okviru pristojnosti.
- vzpostavitev profesionalnega odnosa s sodelavci, strankami in poslovnimi partnerji.

3. 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 v poslovnem dogodku.
- 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.

4. 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, prepozna 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, strankami 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, strank in poslovnih partnerjev za doseganje ugodne delovne klime in poslovanja organizacije;
<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 najbolj služi doseganju ciljev komunikacije;
<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 strankami; • 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, seznanjeni se z 	<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);

<p>vajami asertivnosti;</p>	
<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"> • razume, čemu prihaja do konfliktov in kako jih obvladati; • zna opredeliti, kaj je konflikt in razume, čemu pride do konfliktov v zvezi z reševanjem nalog, zaradi medsebojnih odnosov ter zaradi oblikovanja delovnih postopkov; • pozna pet faz razvoja konflikta; • obvlada strategije za obvladovanje konfliktov; 	<ul style="list-style-type: none"> • učinkovito obvladuje konflikte;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna vlogo in pomen etike in estetike v komunikaciji; • pozna vrednote in vedenjska pravila socialnih interakcij in komunikacije lastne kulture; • razume pomen medkulturnih razsežnosti komunikacije evropskih in drugih družb; 	<ul style="list-style-type: none"> • etično ravna v komunikaciji s sodelavci in poslovnimi partnerji; • prilagodi komunikacijo sogovorniku in upošteva medkulturni vidik komunikacije;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna značilnosti poklicne vloge poslovnega sekretarja in dejavnike uspešnost pri delu. 	<ul style="list-style-type: none"> • evalvira učinkovitost lastnega dela, • se prilagaja izzivom, problemom lastnega poklicnega področja.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 90 (42 ur predavanj, 48 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 90 ur (40 ur študija literature, 50 ur priprave pisnih izdelkov in nastopov)

Obvezna je prisotnost na vajah ter opravljen ustni izpit.