

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVNO SPORAZUMEVANJE IN VODENJE

2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji predmeta so:

- razvija zavest o pomenu kakovostnih medosebnih odnosov in timskega dela;
- razvija sposobnosti prožnega mišljenja, kritičnega presojanja in ustvarjalnosti;
- ustvarja zmožnosti za vključevanje v procese, v skupino in organizacijo;
- razvija samozavest v komunikaciji in učinkovito uporablja temeljne komunikacijske veščine;
- obvlada vedenjskega pravila socialne interakcije, sodelovanje in prilagajanje zahtevam različnih komunikacijskih situacij.

3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študent poleg generičnih pridobi naslednje predmetno-specifične kompetence:

- vodi in/ali sodeluje v strokovnem timu in pri reševanju problemov, deluje kooperativno;
- razlikuje strukturo in dinamiko temeljnih komunikacijskih situacij, skrbi za optimalno pripravo in spremlja izvedbe le-teh;
- obvladuje konflikte in stresne situacije;
- sodeluje pri vzpostavitvi organizacijske kulture in sooblikuje pozitivno klimo na delovnem mestu;
- deluje etično in skladno s poslovnim bontonom.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent	Študent
Vodi in/ali sodeluje v strokovnem timu in pri reševanju problemov, deluje kooperativno:	
<ul style="list-style-type: none">~ pozna človeške zmožnosti in njihov pomen za organizacijo;~ pozna pomen upravljanja in ravnanja s človeškimi viri;~ spozna strukturo in delovanje človekove osebnosti;~ pozna pojem, vrste, oblikovanje organizacije ter organizacijsko strukturo;~ pozna funkcije in vloge posameznikov v delovnih skupinah pozna osnove teorije osebnosti in psihologije dela;~ pozna standarde kakovosti dela, organizacije delovnega procesa, organizacije sistemov in vodenja skupine;~ pozna proces organiziranja dela in delegiranja nalog v skupini;~ pozna in razume razloge za ugotavljanje	<ul style="list-style-type: none">~ presoja kompetentnost zaposlenih v delovnem okolju;~ izdelava karierni načrt;~ izdelava postopek za pridobitev (privabljanje) in selekcijo novega delavca;~ izdelava strukturo majhnega podjetja ter sistemizacijo delovnih mest;~ oceni razloge za neskladje med zahtevami delovnega okolja in zmožnostmi / kompetencami zaposlenih;~ oblikuje kakovostne cilje;~ izdelava akcijski plan dela (načrt);~ rešuje problem neorganiziranosti pri delu;~ delegira nalogo skozi proces usposabljanja;~ načrtuje in izvede letni razgovor;~ sodeluje pri spremljanju, ugotavljanju in vrednotenju delovne uspešnosti;

<ul style="list-style-type: none"> - delovne uspešnosti zaposlenih; - pozna in uporablja sodobne metode timskega in projektnega dela. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ sodeluje pri načrtovanju razvoja in napredovanja; - uvaja izboljšave pri novih organizacijskih in strokovnih postopkih ~ motivira sodelavce za kakovostno storitveno dejavnost.
<p>Razlikuje strukturo in dinamiko temeljnih komunikacijskih situacij, skrbi za optimalno pripravo in spremlja izvedbe le-teh:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - opiše in utemelji proces sporazumevanja; - vrednoti pomen skladnosti besednega in nebesednega sporazumevanja; - presoja specifičnost osebnega modela sporazumevanja; - utemeljuje vidike prepričljivega medosebnega sporazumevanja; - spozna in ocenjuje javno nastopanje; - pojasnjuje sporazumevanje in odgovarjajoče odnose v skupini in organizaciji; - pozna in utemeljuje načine in metode poslovnega sporazumevanja; - vrednoti kakovost poslovnega sporazumevanja; - analizira in vrednoti možne ovire in motnje sporazumevanja; - pozna vlogo in uporabo tržnega komuniciranja in odnosov z javnostjo. 	<ul style="list-style-type: none"> - načrtuje proces sporazumevanja; - načrtuje pripravo na sporazumevanje; - analizira kakovost sporazumevanja posameznika ali skupine; - analizira in interpretira komunikacijo v medsebojnih odnosih v poslovnem dogodku - uporabi različna orodja prepričljivega sporazumevanja (poslušanje, vprašanja, ugovori, argumentacija ...); - pripravi in izvede javni nastop; - pripravi in vodi poslovni razgovor; - pripravi in vodi sestanek; - izbere ustrezen načina poslovnega sporazumevanja; - izbere eno ali dvosmerno sporazumevanje glede na situacijo; - daje kakovostno povratno informacijo; - odkriva in odpravlja motnje v sporazumevanju; - načrtuje in koordinira korake za tržno komuniciranje: identificira ciljno skupino, določa cilje komuniciranja, oblikuje sporočilo, izbere komunikacijski kanal.
<p>Obvladuje konflikte in stresne situacije:</p>	
<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; ~ pozna razloge stresa; ~ razlikuje različne stresne situacije; ~ opredeli posledice stresnih situacij; ~ spozna orodja za odpravo stresnih situacij. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ učinkovito obvladuje konflikte; ~ loči stresne situacije med seboj; ~ izbere ustrezna orodja za odpravo stresnih situacij; ~ analizira razloge za nastale stresne situacije; ~ izbere ustrezne pristope za odpravljanje stresnih situacij.
<p>Sodeluje pri vzpostavitvi organizacijske kulture in sooblikuje pozitivno klimo na delovnem mestu:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ~ spozna in razume elemente organizacijske kulture; ~ spozna dejavnike in postopke, ki vplivajo na oblikovanje oz. spreminjanje kulture; 	<ul style="list-style-type: none"> ~ ugotavlja konkretno organizacijsko kulturo; ~ oblikuje temeljna pravila poslovne kulture; ~ načrtuje spremembo kulture organizacije (z uvajanjem sprememb na področju vodenja,

~ vrednoti pomen učeče se organizacije za oblikovanje oz. spremembo kulture.	medosebnih odnosov, organiziranosti, timskega dela ...).
Deluje etično in skladno s poslovnim bontonom:	
~ 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.	~ etično ravna v komunikaciji z različnimi deležniki; ~ prilagodi komunikacijo sogovorniku in upošteva medkulturni vidik komunikacije.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV in POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 60 ur (36 ur predavanj, 24 ur seminarskih vaj);

Število ur samostojnega dela: 60 ur (30 ur študij literature in virov ter priprava na izpit, 30 ur izdelava seminarske naloge).

Skupaj 120 ur dela študenta (4 KT).

