

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVNO SPORAZUMEVANJE IN VODENJE (PSV)

2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilji predmeta so:

- razvijati kakovost medosebnega in poslovnega sporazumevanja;
- poslovno komunicirati in razvijati samozavest v komunikaciji;
- uporabljati temeljne komunikacijske veščine;
- razvijati zavest o pomenu kakovostnih medosebnih odnosov in timskega dela;
- razvijati sposobnosti kritičnega presojanja, izvajanja evalvacijskih procesov in samoevalvacije;
- spoznavati orodja za kakovostnejše vodenje sodelavcev.

3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- razvijanje osebnega stila in kulture komuniciranja,
- snovanje in pripravljane celovitega koncepta komuniciranja na in ob poslovnem dogodku,
- analiziranje in interpretiranje komunikacije na in ob poslovnem dogodku,
- obvladovanje komunikacije in pripravljane natančnih organizacijskih načrtov ter izvajanje sestankov z vsemi udeleženci v pripravi promocije,
- povezovanje različnih oblik komuniciranja, različnih orodij tržnega komuniciranja,
- obvladovanje konfliktne situacije,
- delovanje, skladno s poslovnim bontonom,
- uporabljanje orodja za motiviranje in vrednotenje uspešnosti zaposlenih,
- spodbujanje kooperativnosti in timskega dela,
- pristopanje k načrtovanju, organiziranju, vodenju in odločanju.

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; • pozna bistvene značilnosti telesne govorice in razume pomen usklajevanja telesa, glasu in čustev z vsebino nastopa; • razlikuje vsebinski in odnosni vidik komunikacije; • razume pomen poznavanja človekove osebnosti za uspešno poslovno sporazumevanje; • razume in se zaveda značilnosti lastne komunikacije; • razume vlogo avtentičnosti in sugestibilnosti v komunikaciji; • obvlada pravila in različne načine pisnega, ustnega, neverbalnega komuniciranja; • spozna vlogo in uporabo tržnega komuniciranja in odnosov z javnostmi; 	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • učinkovito vzpostavlja stik s sodelavci, strankami in poslovnimi partnerji; • uporablja jezikovne tehnike in govorico telesa za učinkovito interakcijo s ciljnim javnostmi; • načrtuje in izvede strukturiran nastop z elementi neverbalne komunikacije; • prepozna, razume in upošteva vpliv različnih osebnosti in komunikacijskih stilov sodelavcev; • razvije lastni stil komuniciranja; • spremlja, vodi, svetuje in usmerja poslovni razgovor glede na zahteve situacije; • izbere tehniko in tehnologijo, ki najbolje služi doseganju ciljev komunikacije; • učinkovito vodi telefonski razgovor; • ustrezno in učinkovito uporablja različne tehnološke pripomočke za komunikacijo; • načrtuje in koordinira korake za tržno komuniciranje in odnose z javnostmi: identificira ciljno skupino, določi cilje komuniciranja, oblikuje sporočilo, izbere komunikacijski kanal;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna osnove retorike; • pozna zakonitosti javnega nastopanja in nastopanja v poslovnem svetu; • pozna osnovne zakonitosti nastopanja v medijih s poudarkom na televiziji in radiu; 	<ul style="list-style-type: none"> • naveže stik z izbrano javnostjo in učinkovito predstavi svoje zamisli ter ideje; • oblikuje predstavitve (mapa, diapozitivi, računalniško oblikovane predstavitve, video); • izbere primerna prezentacijska orodja in materiale;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna veščine poslovnih pogajanj; • zaveda se vloge empatije in pripravljenosti za sodelovanje v komunikaciji; • pozna tehnike argumentiranja in pozitivnega motiviranja; • pozna ustreznost uporabe komunikacijskih veščin v specifičnih okoliščinah poslovnih dogodkov; 	<ul style="list-style-type: none"> • aktivno posluša in sodeluje v dialogu; • postavlja ustrezna ciljna vprašanja; • empatično se vživlja v sogovornika, vzbudi interes pri sogovorniku; • sodeluje v timskem delu; • jasno argumentira svoje postopke, stališča;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • pozna in razlikuje med vrstami in vzroki za konflikte; • spozna metode, ki omogočajo kreativen in logičen pristop k reševanju problemov; • pozna pomen in vlogo samoobvladovanja; • pozna osnove upravljanja s stresom; 	<ul style="list-style-type: none"> • ločuje cilje poslovnega komuniciranja od lastnega čustvenega odnosa; • rešuje pritožbe in reklamacije; • uporablja tehniko asertivnega vedenja; • uspešno komunicira z zahtevnimi strankami; • učinkovito obvladuje konflikte; • uporablja specifične načine obvladovanja konfliktov in reševanja sporov; • obvladuje in kontrolira lastna čustva in vedenje;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna etiko poslovnega komuniciranja; • razume pomen medkulturnega komuniciranja; 	<ul style="list-style-type: none"> • etično ravna v komunikaciji z različnimi deležniki; • prilagodi komunikacijo sogovornu in upošteva medkulturni vidik komunikacije;
<ul style="list-style-type: none"> • osvoji znanja in veščine za oblikovanje ciljev in ključnih nalog za sodelavce; • osvoji znanja in veščine za ocenjevanje njihove uspešnosti in spremljanje razvoja sodelavcev; • spozna proces organiziranja dela in delegiranja nalog v skupini; 	<ul style="list-style-type: none"> • sodeluje pri spremljanju, ugotavljanju in vrednotenju delovne uspešnosti;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna vlogo menedžmenta pri oblikovanju in vzdrževanju motiviranosti zaposlenih; • pozna možna orodja za motiviranje; • razume pomen sprejemanja in dajanja pohvale in kritike; 	<ul style="list-style-type: none"> • ugotavlja lastno motiviranost; • ugotavlja motiviranost drugih; • uporabi pohvalo in kritiko kot orodji motiviranja; • izbere učinkovita orodja za motiviranje; • ustvari pogoje za osebno spoznavanje, za možnost izmenjave mnenj, idej med vsemi deležniki;

	<ul style="list-style-type: none"> • pogosto meri prednosti in slabosti trenutnega načina dela; • z natančnim poslušanjem in sprotno komunikacijo sledi pričakovanjem zaposlenih in preverja pravičnost in enakost v sistemu; • pri uporabi izbranega motivacijskega modela upošteva pričakovanja zaposlenih, pravičnost in enakost; • gradi pozitivno klimo v organizaciji, zna izkoristiti znanja in sposobnosti sodelavcev;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna načela vodenja; • spoznava stile in modele vodenja; • se seznani s potrebnimi lastnostmi vodje; • razume, da je za uspešno poslovanje družbe potrebno uspešno vodenje sodelavcev; • spozna principe sestave in razvoja tima; • razume nujnost sprememb, izboljšav, napredka v skupini ali organizaciji; • spozna dejavnike in postopke, ki vplivajo na oblikovanje oziroma spreminjanje kulture. 	<ul style="list-style-type: none"> • oceni in načrtuje lastne kompetence za vodenje; • izbere in uporabi odgovarjajoč stil vodenja; • uporablja intuicijo kot orodje vodenja; • upošteva etiko in moralo pri vodenju; • poveže cilje organizacije s cilji zaposlenih; • vodi skupino; • oblikuje in razmeji položaje in vloge v skupini; • sestavi tim glede na funkcionalne in timske vloge; • oblikuje temeljna pravila poslovne kulture; • načrtuje spremembo kulture organizacije (z uvajanjem sprememb na področju vodenja, medosebnih odnosov, organiziranosti, timskega dela, ...); • vrednoti pomen učeče se organizacije za oblikovanje oziroma spremembo kulture.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 60 ur (48 ur predavanj, 12 ur laboratorijskih vaj).

Število ur samostojnega dela: 90 ur (30 ur za študij literature in priprave in 60 ur za priprave na nastope).