

# KATALOG ZNANJA

---

## 1. IME PREDMETA: POSLOVNO KOMUNICIRANJE (POK)

### 2. SPLOŠNI CILJI

*Študent:*

- spozna komunikacijo kot pomemben dejavnik v medčloveških odnosih,
- usvoji osnovne spretnosti in tehnike uspešne besedne in nebesedne komunikacije in poslovnega obnašanja,
- je vešč pisnega komuniciranja in uporabe sodobnih komunikacijskih tehnologij,
- okrepi samozavest, samopodobo in posredno poveča ustvarjalnost in razvoj komunikacijskih veščin, samokritičnost in odnos do pomembnih drugih,
- spozna nekatere tehnike in metode za učinkovito komuniciranje v poslovnem svetu
- pozna pomen etičnosti in odličnosti v poslovnem in osebnem komuniciranju.

### 3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE

*Študent:*

- razume, izbira in vrednoti različne načine učinkovite komunikacije,
- uporablja učinkovite tehnike prezentacije in javnega nastopanja,
- je sposoben argumentiranja, reševanja problemov in konfliktnih situacij,
- pozna in uporablja učinkovite tehnike pisnega in ustnega komuniciranja s sodelavci in poslovnimi partnerji oz. uporabniki storitev,
- dogradi samopodobo in prepozna svoj način zaznavanja sveta in okolja,
- ima svoj vrednostni sistem in stališča ter prepoznava omejujoča prepričanja in druge motnje ter ovire pri komuniciranju,
- je vešč v dajanju in sprejemanju povratnih informacij, zavedajoč se pomena empatije, kompatije, simpatije in upoštevanja drugih,
- razume in uporablja orodja in tehnike za vzpodbujanje sodelovanja in razvijanje ustvarjalnega dogajanja v posamezniku, skupini in organizaciji,
- ozavesti bistvene kompetence za dobro vodenje in sodelovanje.

### 4. OPERATIVNI CILJI

<b>INFORMATIVNI CILJI</b> <i>Študent:</i>	<b>FORMATIVNI CILJI</b> <i>Študent:</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• spozna in razume pomen in dinamiko komuniciranja,</li><li>• razume komunikacijo kot medosebni proces za zadovoljevanje interesov, druženje, premoščanje razlik, oblikovanje stališč in pozitiven odnos do pomembnih drugih,</li><li>• razume in zna presoditi specifičnost osebnega modela komuniciranja,</li><li>• razume pomen različnosti komunikacije glede na tipe osebnosti, zaznavanja ipd.,</li><li>• pridobi veščine sprejemanja in posredovanja vrnitvenih sporočil,</li><li>• zaveda se pomena poslušanja, argumentiranja;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prepoznava različne modele komunikacijskega procesa in modela komuniciranja,</li><li>• ovrednoti pomen povratnega sporočila,</li><li>• ugotavlja motnje in ovire v komunikaciji, jih prepoznava, preprečuje in odpravlja,</li><li>• upošteva načine komunikacije z različnimi tipi uporabnikov,</li><li>• prepoznava različne zaznavne sisteme in jim prilagaja načine komuniciranja;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• seznaneni se s posebnostmi besedne in nebesedne komunikacije,</li><li>• razlikuje različne pomene govornice telesa in nebesednega komuniciranja,</li><li>• zaveda se napak v besednem</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prepoznava pomenske različice sporočila in jim prilagaja način komunikacije,</li><li>• prepoznava svojo govornico telesa in zna razbrati pomen nebesednega sporočanja,</li><li>• izbere primerne kanale (medije)</li></ul>

komuniciranju in jih zna prepoznati pri sebi in pri drugih;	komuniciranja in ga prilagodi situaciji;
<ul style="list-style-type: none"> <li>• seznaneni se s pravili in pomenom poslovnega pisnega komuniciranja,</li> <li>• spozna najnovejše načine pisne komunikacije, stile poslovnega sporočanja, vsebinsko, jezikovno in oblikovno plat pisnega sporočanja,</li> <li>• seznaneni se s sodobnimi posredniki v poslovni komunikaciji,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uporabi različne zvrsti jezika in stila v poslovni komunikaciji in jih napiše . (poslovno pismo, prošnjo, reklamacijo, poročilo, vabilo, poslovno informacijo),</li> <li>• analizira in primerja posredne in neposredne načine komuniciranja,</li> <li>• ločuje med prednostmi in slabostmi elektronskega načina sporočanja;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• spozna komunikacijo kot sredstvo učenja, in javnega nastopanja,</li> <li>• seznaneni se z elementi za pripravo dobre predstavitve in javnega nastopanja,</li> <li>• zna prilagoditi informiranje, posredovanje informacij različnim tipom udeležencev,</li> <li>• zna upoštevati in izbrati primerno AV sredstvo ter oblike za učinkovito predstavitev;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pripravi učinkovito predstavitev in upošteva priporočila za dobro predstavitev,</li> <li>• sprejema in posreduje povratne informacije,</li> <li>• zna premagati tremo in strah pred javnim nastopanjem,</li> <li>• upošteva skupinsko delo in zna ovrednotiti prispevek posameznika;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• seznaneni se z vrstami in posebnostmi internega in zunanjega poslovnega komuniciranja,</li> <li>• spozna metode in tehnike komuniciranja in veščine komuniciranja s poslovnimi partnerji (reševanje problemov, konfliktov, tehnike argumentiranja...),</li> <li>• seznaneni se z nekaterimi smermi in tehnikami komuniciranja v poslovnem okolju (elektronsko komuniciranje, podporno-empatično komuniciranje, medkulturno komunikacijo, coaching),</li> <li>• spozna prednosti skupinskega reševanja problemov in prepozna sposobnosti sodelovanja in odločanja pri sebi in drugih.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uporablja veščine in tehnike argumentiranja in poslovnega komuniciranja,</li> <li>• na primerih prepoznava, analizira in rešuje konfliktno situacijo in probleme,</li> <li>• pripravi in vodi poslovne pogovore, sestanke, postavlja vprašanja in išče odgovore,</li> <li>• je sposoben prepoznavati svoje napake in napake sodelavcev,</li> <li>• oblikuje osebne cilje in cilje skupine,</li> <li>• ocenjuje kulturo poslovnega odnosa in sodelovanja.</li> </ul>

## 5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV

Število kontaktnih ur: 78

Število ur študentove obremenitve: 150

Samostojno delo študenta: priprava prezentacij, študij literature

Obvezna je prisotnost na vajah.

Pisni in ustni izpit.