



Priloga 3_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

Naziv programa	UČINKOVITA KOMUNIKACIJA NA DELOVNEM MESTU
Področje	storitve
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravilalcev programa)	Prometna šola Maribor mag. Vanja Kajzer, Martina Belšak
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Udeleženci tečaja bodo ozavestili in spoznali načine, oblike in procese komuniciranja, ki so potrebni za zagotavljanje uspešne komunikacije med sodelavci in z nadrejenimi (horizontalna in vertikalna komunikacija) z namenom vzpostavljanja pozitivne klime in kulture ter motiviranja zaposlenih za skupno doseganje ciljev podjetja.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>V skladu z Resolucijo o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji za obdobje 2013–2020 je potrebno v okviru tretjega prednostnega področja – usposabljanje in izpopolnjevanje za potrebe dela – spodbujati razvoj in izvajanje izobraževalnih programov in dejavnosti, ki bodo prilagojene razvojnim potrebam trga dela. Ena od prednostnih ciljnih skupin tega področja so tudi izobraženi odrasli, ki delajo v poklicih srednjega in vrhnjega menedžmenta v podjetjih.</p> <p>Na trgu sicer obstaja ponudba številnih neformalnih izobraževanj, a so take storitve zaposlenim in podjetjem velikokrat nedosegljive, saj se je ob raznolikem tempu dela zelo težko uskladiti z delovnimi obvezami potencialnih kandidatov. Procesi dela v podjetju od zaposlenih zahtevajo spretnost pri komunikaciji in predvsem učinkovito komunikacijo, katere glavi cilj je doseganje pozitivnih ciljev podjetja, kar pa lahko dosežemo le z ustrezno razvito komunikacijo, motivacijo in ugodno klimo in kulturo v podjetju. Zaposlenim v podjetju (srednji menedžment) bi zavedanje o pomembnosti komunikacije na različnih nivojih v podjetju pomagalo pri prepoznavanju lastne in skupne vloge, ki jo ima vsak posameznik v podjetju in s katero lahko pomembno vpliva na poslovno uspešnost podjetja. Posameznik lahko z ustrezno komunikacijo prispeva k boljšemu sodelovanju na delovnem mestu in k razumevanje s sodelavci.</p>
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<p>Ciljna skupina so zaposleni v podjetju, ki so nekakšen vezni člen med neposrednimi izvajalci izvedbenih procesov in vodstvom podjetja ter ostalimi zaposlenimi. Zaradi njihove povezovalne vloge je pomembno, da ti zaposleni prepoznajo pomen učinkovite, pozitivne komunikacije.</p> <p>Ciljne skupine bodo:</p> <ul style="list-style-type: none">- zaposleni v administraciji in podpornih službah,



	- področni vodje.			
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Status zaposlenega ali samostojnega podjetnika.			
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Cilj programa je izboljšanje kompetenc zaposlenih na področju storitvene dejavnosti administracije in drugih podpornih strokovnih služb, da se tako zagotovi zmanjšanje neskladij med zaposlenimi zaradi neučinkovite komunikacije ter da se s tem izboljša učinkovitost in kakovost njihovega dela.			
Obseg programa (skupno št. ur)	50			
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	20	10		
Praktični del (št. ur)	20			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti			
Pogoji za končanje programa	80 % prisotnost v programu.			
POSEBNI DEL				
Vsebine programa	<ol style="list-style-type: none"> 1) Komunikacija – uvod (oblike, načini, orodja) 2) Besedna in nebesedna komunikacija, prvi vtis, poslovni bonton 3) Načela uspešne komunikacije (pisne, ustne; elektronsko dopisovanje, telefonski razgovor, poslovni pogovor), 4) Aktivno poslušanje, spraševanje, asertivnost, komunikacija in vplivanje 5) Letni razgovor – komunikacija z zaposlenim, usklajevanje osebnih in profesionalnih ciljev zaposlenega s cilji podjetja 5) Komunikacija pri reševanju konfliktov 6) Komunikacija in motivacija zaposlenih 7) Komuniciranje – ustvarjanje prave klime in kulture v organizaciji 			
Kompetence , pridobljene s programom	<p>Udeleženc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ozavesti različne oblike, načine komunikacije, ki jih uporablja pri svojem delu in izboljša kakovost svojega dela z usvojenimi vsebinami; - spozna pomen nebesedne komunikacije v povezavi z besedno; 			



	<ul style="list-style-type: none">- razume pomen poslovnega bontona v delovnem okolju (pozdravljanje, naslavljanje, rokovanje, izrazi spoštovanja ...) in tudi sam deluje v skladu z njim;- izboljša besedno komuniciranje s praktično vadbo telefonskega pogovora s strankami, nadrejenimi in drugimi sodelavci;- nauči se pravilno poslušati, spraševati in tako izboljša svojo interakcijo s sodelavci;- spozna različne tipe osebnosti in razume njihov način komuniciranja in odzivanja na situacije;- razume vzroke konfliktov in se jih nauči razreševati;- pozna svoje osebne in profesionalne cilje in jih zna približati ciljem organizacije;- razume motivacijske dejavnike, prepozna svoje motivacijske dejavnike in se zaveda omejenosti motivacijskih možnosti v delovnem okolju;- razume dejavnike, ki v delovnem okolju ustvarjajo pozitivno klimo in kulturo in se zaveda svoje vloge pri soustvarjanju.
Spretnosti, pridobljene s programom	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none">- usklajeno uporablja besedno in nebesedno komunikacijo;- zaveda se oblik interne in eksterne komunikacije, v katerih tudi sam sodeluje, in pomena le-teh za uspešnost podjetja;- uporablja vsebine poslovnega bontona pri delu s sodelavci in strankami;- se zna sporazumevati ustno in pisno za potrebe delovnega okolja;- v komunikaciji s sodelavci, z nadrejenimi in s strankami zna poslušati in spraševati, izogiba se konfliktom in uporablja pozitivno komunikacijo;- pozna svoj tip osebnosti, značilne reakcije in način komuniciranja in skladno s tem razume reakcije drugih ljudi/sodelavcev/nadrejenih;- identificira svoje osebne cilje, poklicne cilje in prepozna svoje potenciale tudi v podjetju;- zaveda se lastnih motivacijskih dejavnikov in lastnih zmožnosti in v skladu s tem načrtuje svoj profesionalni razvoj v podjetju;- razume, da lahko tudi sam prispeva k uresničevanju ciljev podjetja;- sodeluje pri kreiranju klime podjetja in je del kulture podjetja.
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none">- razvija komunikacijske spretnosti in pogloblja znanja iz različnih področij komunikacije;- pridobiva sposobnosti povezovanja znanja iz drugih področij;



	<ul style="list-style-type: none">- samoocenuje kakovost lastne izvedbe storitve;- uspešno komunicira v delovnem timu;- soustvarja pozitivno delovno okolje.
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg)	<ol style="list-style-type: none">1) Komunikacija – uvod (oblike, načini, orodja) (5 ur)2) Besedna in nebesedna komunikacija, prvi vtis, poslovni bonton (10 ur)3) Načela uspešne komunikacije (pisne, ustne; elektronsko dopisovanje, telefonski razgovor, poslovni pogovor) (7 ur)4) Aktivno poslušanje, spraševanje, asertivnost, komunikacija in vplivanje (6 ur)5) Letni razgovor – komunikacija z zaposlenim, usklajevanje osebnih in profesionalnih ciljev zaposlenega s cilji podjetja (5 ur)5) Komunikacija pri reševanju konfliktov (7 ur)6) Komunikacija in motivacija zaposlenih (5 ur)7) Komuniciranje – ustvarjanje prave klime in kulture v organizaciji (5 ur)
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	<ul style="list-style-type: none">- univerzitetna izobrazba, slovenski jezik, ekonomija, menedžment- strokovni izpit- 5 let delovnih izkušenj s poučevanjem

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	28.9.2018	DA	
Svet zavoda potrdil	11.10.2018	DA	



Ravnatelj OE/direktor PŠM:
mag. Gregor Rak