

- 1. naloga:** Obkrožite vse pravilne odgovore (pri nekaterih vprašanjih je lahko več pravih odgovorov, vendar pazite, za nepravilno obkrožene odgovore dobite negativne točke)!
1. Ste predsednik smučarskega kluba Mrzla zima. Pred smučarsko sezono boste organizirali smučarski sejem, na katerem bodo ljudje prodajali in kupovali rabljeno smučarsko opremo (možnost bo kupiti tudi novo opremo od znanih proizvajalcev po tovarniških cenah). Želite, da bi na sejem prišlo čimveč ljudi, saj je provizija od posredovane prodaje, vaš zaslužek. Kakšen način komuniciranja boste ubrali, da boste najbolje informirali posamezne obiskovalce sejma (obkrožite najboljšo možnost ENO!)?
 - a) člani kluba bi ustno razglašali novico (informacija od ust do ust)
 - b) TV oglas na nacionalni televiziji
 - c) Na glavnem trgu bi postavili reklamno stojnico, ki bi nekaj dni pred sejmom opozarjala nanj
 - d) Oglas v časopisu DELO
 - e) Lokalni radio in plakati po mestu
 2. Če se moški obleče na business smart varianto, naj izbere obleko:
 - a) črne barve
 - b) temno modre
 - c) svetlo modre
 - d) temno rjave
 - e) temno sive
 3. Na komunikacijo v organizaciji vplivajo tudi stališča managerja v zvezi s podrejenimi. Če managerji razmišljajo, kako bi podrejene dolgoročno zadržali v podjetju, gojijo odprto komunikacijo, zaupanje in predanost – človeka XXXXXXXX obravnavajo, v skladu s teorijo:
 - a) X
 - b) Y
 - c) Z
 - d) E
 4. Za neverbalno komunikacijo velja:
 - a) je spontana in se je ne da kontrolirati
 - b) pomeni začetek komunikacije med partnerjema
 - c) podpira verbalno komunikacijo
 - d) če ni uskaljena z verbalno, bolj verjamemo neverbalni komunikaciji
 5. Na predstavitvi (nastopu) ne bomo vzbudili interesa poslušalcev, če za otvoritev uporabimo:
 - a) retorično vprašanej
 - b) izzivalno začetno trditev
 - c) sklicevanje na znano osebo (citat)
 - d) opredelitev predmeta in dnevnega reda

e) humor

6. Tehniko zameglitve uporabljamo takrat, kadar:

- a) želimo sogovornika pomiriti in ohraniti dobre poslovne odnose
- b) želimo sogovornika prepričati o nasprotnem
- c) želimo speljati vodo na svoj mlin
- d) želimo doseči izvedljiv kompromis

2. **naloga:** Odgovorite kratko, dopolnite oziroma vstavite rešitev v prazne prostore – označene s črto!

1. Ste vodja marketinške službe za verigo prodajaln PLAŽA in nameravate napisati oglas v časopis, s katerim boste privabili čim več kupcev v svoje prodajalne. Določite:

- a) glavno idejo obvestila: _____
- b) glavni namen obvestila: _____

2. Kateri pristop (izberite med: direktni in indirektni) bi uporabili, če bi želeli delavki razložiti, da ji ne morete odobriti brezplačnega dopusta?

Uporabil bi _____ pristop.

3. Odgovorite kratko! Kateri način komuniciranja (telefonsko, razgovor,...) bi bil najbolj učinkovit za prenos naslednjih sporočil?

a) informirati zaposlene o prenovi jedilnice, zaradi katere bo prihodnji mesec restavracija zaprta
za prenos sporočila bi uporabil _____

b) opozoriti želimo klepetavo delavko, ki v službi opravlja zasebne telefonske pogovore
za prenos sporočila bi uporabil _____

4. Ko se delodajalec odloča, koga bo sprejel na razpisano delovno mesto (potem, ko je kandidat že opravil zaposlitveni razgovor) po raziskavi Cox-a upošteva: (navedite, kateri trije dejavniki najbolj vplivajo na delodajalčevo odločitev!)
_____, _____ in _____

3. **naloga:** Preberite trditve, razmislite in obkrožite PRAVILNO oziroma NAPAČNO

- 1. Pri nekaterih vrstah pisem je zaželjeno, da so napisana ročno. P N
- 2. Ko vstopimo v urad, v zdravniško ordinacijo itd., mi prvi ???pozdravimo XXX??? Uradnika, zdravnika, itd. P N
- 3. Sporočilo v lakirnici avtomobilov: »Hlapi barv so zdravju škodljivi. Obvezno si namestite masko!« dovolj dobro komunicira (je dovolj sporočilno). P N

4. Če smo na srečanju s poslovnim partnerjem oblečeni Casual, si lahko privoščimo XXjaknoXX P N
5. Dvosmerna komunikacija je vedno učinkovitejša od enosmerne komunikacije P N
6. Pri aktivnem poslušanju se osredotočimo predvsem na vsebino sporočila. P N
7. Selektivno zaznavanje pomeni, da opazimo predvsem stvari, na ktere nas nekdo posebej opozori P N
8. Ena od vlog vodje sestankov je učinkovito preprečevanje konfliktov P N
9. Poslovno obdarovanje pripomore k boljšim in trajnejšim poslovnim odnosom P N
10. V restavracijo vstopi prva ženska, za njo moški. Če sta dve ženski, vstopi moški med prvo in drugo žensko, torej drugi po vrsti. P N
11. Razumevanje je najpomembnejši učinek komunikacije. P N
12. Če prodajalec intenzivno prepričuje kupca za nakup, govorimo o manipulaciji P N
13. Čeprav nadrejeni praviloma cenijo in zato spodbujajo povratne informacije, ki jih dobivajo od podrejenih, je včasih smiselno, da direktor povratne informacije omeji. P N
14. Na vabilih po protokolu ni podpisa tistega, ki vabi. P N
15. Če se poimensko poslanemu vabilu ne moremo odzvati, bonton zahteva, da se opravičimo in povemo ZAKAJ nas ne bo. P N
16. Na srečanjih visokega nivoja, je za ženske priporočljivo, da oblečejo krila. P N
17. Raziskava Milkovich, Bloom, Zupan o kulturnih vrednotah MILA študentov je pokazala, da so slovenski študenti bolj nagnjeni k kolektivizmu kot ameriški študenti. P N
18. Med CV in življenjepisom ni razlike. P N
19. »White tie« za ženske zahteva strog poslovni kostim s krilom in klasične zaprte čevlje P N
20. Na prosojnicah-namenjenih za predstavitev uporabljamo velike tiskane črke, ker so večje in tako se jih lažje vidi in bere P N

4. naloga:

1. Za frontalno predavanje oziroma predstavitev je najprimernejša predavalnica z razporeditvijo opreme
 - a) v obliki razreda
 - b) v obliki podkve
 - c) v obliki kroga

2. Na spodnjih skicah sejnih dvoran označite (pobarvajte stol), kjer naj bi po protokolaru sedel:
 - a) predstavnik slovenske države na mednarodnem sestanku na katerem so poleg Slovencev udeležene naslednje države: Belgija, Avstrija, Luksemburg, Francija, Italija, Nemčija, Švica, Norveška, Nizozemska, Velika Britanija, Irska, Madžarska
 - b) najpomembnejši oziroma sklicatelj sestanka, če gre za avtoritativni stil

- c) najpomembnejši oziroma sklicatelj sestanka, če gre za demokratični stil
- d) najpomembnejši oziroma sklicatelj sestanka, če gre za avtoritativni stil