

POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Namen:

Uspešno prenesti sporočilo, doseči cilj in kako zagotoviti kakovost komunikacije. Se pravi, ne samo, da jaz sporočim, ampak, da se na tej poti tudi nekaj dogodi.

Komunikacija je lahko kredibilna ali nekredibilna. Kredibilnost pomeni verodostojnost.

VIDIKI KOMUNIKACIJE:

↳ ORGANIZACIJSKI

Organizacijski vidik poslovnega komuniciranja je, če govorimo o organizaciji.

Naprimera: šef in podrejeni – naročanje nekega postopka, tu nastopi neka komunikacija.

Tipičen primer organizacijskega komuniciranja je Uredba o upravnem poslovanju.

Natančno je napisano kako neka komunikacija poteka.

↳ SOCIOLOŠKI in

↳ KOMUNIKOLOŠKI VIDIK.

COMMUNICARE (lat.)

- Občevati
- Razpravljati
- Posvetovati se
- Vprašati za nasvet

TRŽNI VIDIK KOMUNICIRANJA

- Kdo sem
- Kaj mislim, da sem
- Kaj drugi mislijo, da sem
- Kaj sem



- Kdo so
- Kaj mislim, da se
- Kaj mislijo, da so
- Kaj so

KREDIBILNOST KOMUNICIRANJA

- ✿ Komunikacijsko vedenje (kredibilen je tisti, ki nekaj govori, in to tudi dela)
- ✿ Sprejemanje sporočila (sogovornik te mora sprejemati – to pomeni, da nas posluša, skuša razumeti,)
- ✿ Povratne informacije (odgovarjanje na povedano)

- ✿ Medsebojni odnosi (dobri odnosi med sogovornikom in vami, včasih so ključnega pomena)
- ✿ Resničnost (resničnost informacij)
- ✿ Empatija (sposobnost vživljanja v drugega – poskušaš razumeti kaj doživlja – se postaviš v njegovo kožo)
- ✿ Prepričanja (igramo se s čustvi, ker me vidi kredibilnega, je prepričan vame);
- ✿ Vrednote

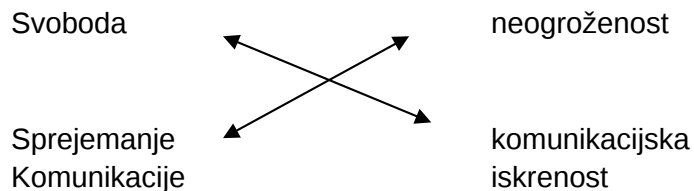
GRADNIKI KREDIBILNOSTI KOMUNICIRANJA

- ★ ZNANJE (kredibilne bo, če bo v ozadju neko znanje; še zlasti, če je situacija težka)
- ★ ZMOŽNOST PRESOJE (imamo svoj razum, da pretehtamo situacijo – ne smemo se zgovarjat, da je npr. pisalo v časopisu)
- ★ NAČIN VEDENJA IN RAVNANJA (delam tako kot govorim; tu zna bit velik problem laž – laž je težka, ker moramo skozi pazit, da se ne izdamo, to je psihično obremljajoče)
- ★ RAZUMEVANJE POMENA SIMBOLOV (semafor, halja v prodajalni ali proizvodnji je velikega pomena)

Gradniki kredibilnosti nam pomagajo zgraditi boljšo komunikacijo.

Kaj sploh je dobra komunikacija?

ROBNI POGOJI KAKOVOSTNE KOMUNIKACIJE



Svoboda – v poslu je zelo omejena. Primer: moja svoboda je omejena s pogodbo o zaposlitvi.

Neogroženost lastne osebnosti – če želim vzpostaviti neko dobro komunikacijo, moram nastopati sproščeno – ne smem se počutiti ogrožen. V komunikaciji se moramo počutiti enakovredne. Ne govorimo o položaju.

Komunikacijska iskrenost – laž zelo hitro naredi komunikacijo neverodostojno.

Sprejemanje komunikacije – komunikacije ni brez sodelovanja vseh sogovornikov.

TEMELJI UČINKOVITE KOMUNIKACIJE

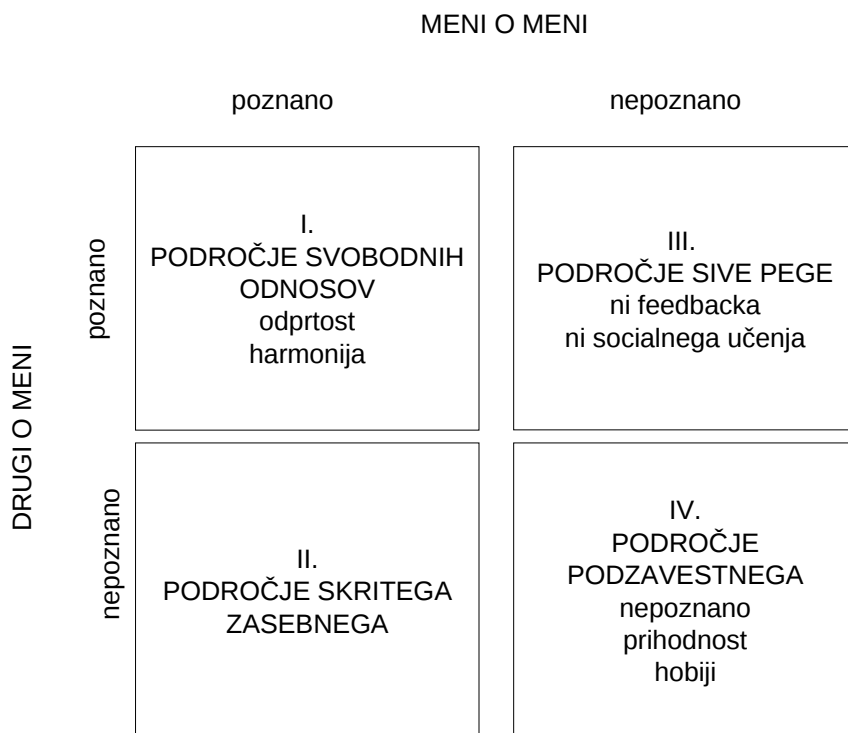
- Samozavedanje in odprtost
Poznavanje samega sebe, razumevanje občutka medsebojnega zaupanja.
- Sprejemanje povratnih informacij
Komunikacijski feedback, povratne informacije o komunikaciji.
- Vstopanje v meta komunikacijo

Pogovor o pogovoru, skupinska dinamika. Ne kaj se pogovarjamo, ampak kako se pogovarjamo.

JOHARI OKNO

(JOZEF LUFT in HARI JURGMAN)

Izoblikovala sta ga dva avtorja. Ko vstopamo v neko okolje obstajajo različne vsebine. Obstajajo vsebine, ki jih jaz o sebi poznam in ki jih o sebi ne poznam.



1. polje:

To polje je polje svobodnih odnosov. Za to polje je značilna odprtost in harmonija. Svobodnost izražanja omogoča, da dobro sodelujemo, se pogovarjamo o nekih odprtih vsebinah.

Tu notri so vsebine, ki so meni poznane (ime spol izobrazba itd) in jih tudi drugi vedo (vejo kako mi je ime, vejo, da sem ženska, vejo mojo izobrazbo ipd.)

Prvo polje omogoča, da dobro sodelujemo.

2. polje:

Tu notri pa so vsebine, ki jih drugi ne vedo. To so osebne vsebine, kot so odnos do vere, odnos do politike, odnos do ljubezni. Tu so vsebine, ki so povezane s čustvi.

3. polje:

Nekaj kar jaz o sebi (z vidika komunikacije) ne vem, drugi pa vedo. Naprimer: nekontrolirani gibi, mimika obraza, telesa. To je področje SIVE PEGE. Ne vem pa zato, ker ni neke povratne informacije.

To je polje, ki omogoča, da se učimo. Poradiramo ga preko povratne informacije.

4. polje:

Vsebine tega polja so strahovi, ki jih nosimo v sebi in ne vemo zakaj se na določene stvari odzivamo na določen način. Tu spada prihodnost in tabuji. Vsebina tega polja ni znana ne meni, ne drugim.

OSEBNO POZICIONIRANJE

(najti sebe na pravem mestu)

- Definiranje samega sebe
- Preverjanje, kako me drugi vidijo (opredelit, prepoznat, vedet kako me drugi vidijo)
- Odločanje, kakšen želim biti viden
- Oblikovanje novega (komunikacijskega) videza

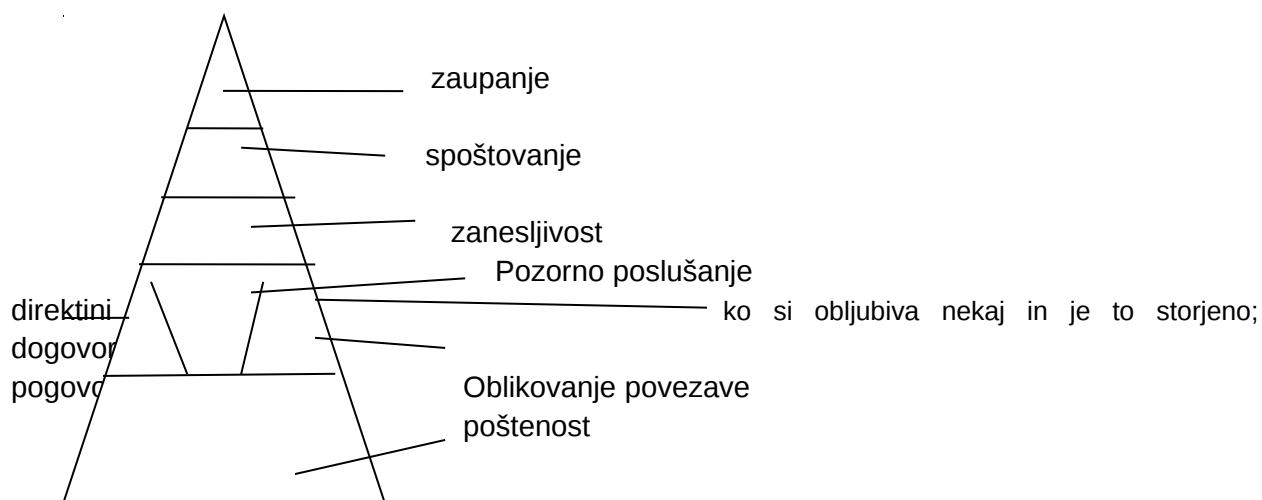
Pomembno je kako vstopamo v komunikacijo, da predstavim sebe, akko me vidijo drugi, kakšen hočem biti, včasih se to od nas zahteva. Smo na to opozorjeni.

DEJAVNIKI MEDSEBOJNEGA RAZUMEVANJA

- ★ Motivacija (dobiček, izjeme so: oš, vrtci, ipd., katerim ni motivacija dobiček)
- ★ Zmožosti (kompetence)
- ★ Zaupanje
- ★ Komunikacija (pogovor, sprejemanje drugega)

Zaupanje

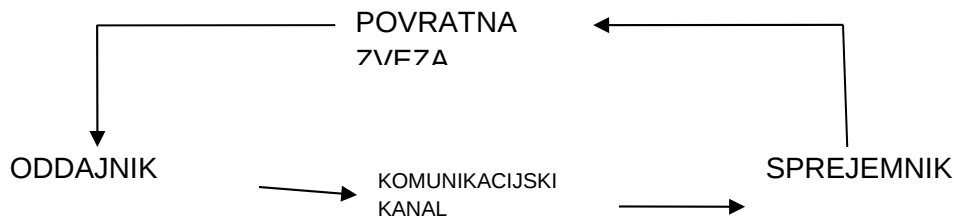
Izhodišče je poštenost, če vrjamem, da je pošten, potem mu zaupam



KOMUNIKACIJSKI PROCES

1. OBLIKOVANJE IN KODIRANJE SPOROČILA (to je prvo kar se dogodi pri neki komunikaciji)
(najbolj preprosta koda je slovenščina)
2. PRENOS SPOROČILA PO KOMUNIKACIJSKEM KANALU
(predavalnica, telefon, el. pošta,). Zakodirano sporočilo pošljemo po komunikacijskem kanalu,
to je kanal po katerem potuje sporočilo
3. SPREJEM IN DEKODIRANJE (razume) SPOROČILA
4. ODZIV NA SPOROČILO (odzivi so lahko različni – tišina je zelo močan odziv)
5. POVRATNO SPOROČILO (odgovor v obliki pošljem nazaj po kanalu) ga zakodiramo in pošljemo naprej.

KOMUNIKACIJSKI SISTEM

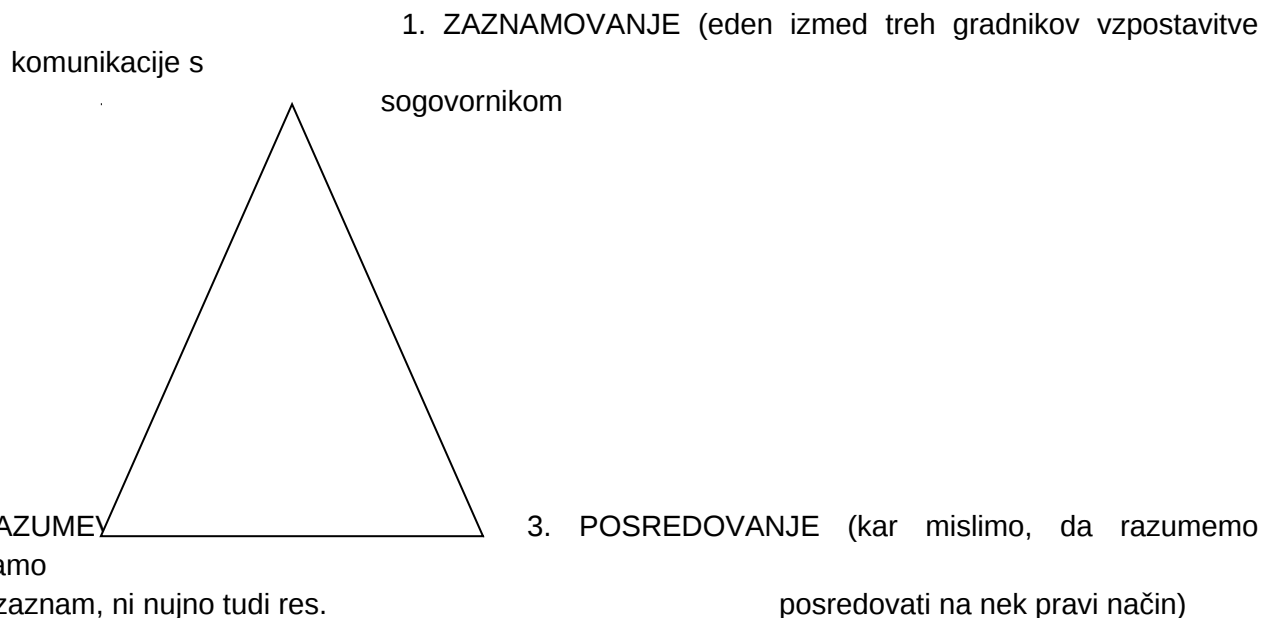


- DVOSMERNNA KOMUNIKACIJA
Vedno in povsod je zaželjena, vendar včasih mora biti samo enosmerna komunikacija.
- ENOSMERNNA KOMUNIKACIJA (ni povratne informacije) – zgodi se pri: gasilci, vojska, policija – tu dvosmerne komunikacije ni, ni zaželjena;

ZNAČILNOSTI POSLOVNEGA KOMUNICIRANJA

- Razmišljanje (na pogovor, razgovor za službo se moramo pripraviti, vsebina mora biti naštudirana); se pravi jezik ni samo verbalno, lahko je že obleka nek jezik.
- Koda/simbol (vse skupaj je treba zakodirati, dati v »jezik« - obleko)
- Komunikacijski kanal (opredeliti moramo komunikacijski kanal, pravi kanal, če je le možno, je pogovor)
- Zaznavanje
- Filtriranje (odvečne stvari proč, bistvo izluščiti)
- Percepcija (sklepanje glede na izkušnje)
- Povratna zveza (če ni povratne zveze, težko govorimo o komunikacijskem oz medsebojnem komuniciranju)

VZPOSTAVLJANJE STIKA S SOGOVORNIKOM



KAJ IN KAKO ZAZNAVAMO?

Dobra komunikacija pomeni:

- Poslušati
- Opazovati
- Spodbujati
- Dobiti občutek za sogovornika

→ Besede	7%	} raziskave prikazujejo
→ Govorica telesa	57%	
→ Barva (intonacija) glasu	36 %	

Ni res kar »A« pove, ampak kar »B« sliši! Vsak pa drugače sliši.

OBVLADOVANJE TELESA/NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

☞ TELESNA DRŽA

- o pokončna, vzravnana
- o govornik stoji na obeh nogah
- o spreminjanje drže
- o gibanje

☞ GLAVA/OČI

- o Drža

- o Pogled

↳ **MIMIKA**

- o »skupna igra« vseh mišic obraza
- o Obrez izdaja čustva

↳ **GESTIKA**

- o Zgornje okončine
- o Roke
- o Prsti (prejemanje za prstan – emocionalna naravnost). So gibi, ki so neprimerni, kazanje s prsti nase tudi emocionalna naravnost. Mečkanje rok – obramba, kazanje s prstom na drugo osebo pomeni agresijo, ena roka v drugi (skoraj ploskanje) – zaupnaje.

II. POGLAVJE

ČUSTVENI VIDIK KOMUNICIRANJE

- ↳ Dinamika vsebina odnosa (en del čustev se mora odražati v odnosu)
 - ↳ Obnašanje (ravnanje) ljudi
 - ↳ ČUSTVA – ob pravih trenutkih, na pravih mestih, v pravi meri!!
-
- ❖ »kontrola« nad čustvi
 - ❖ Neizražena čustva kot vir osebnih težav (jeza, strah, razburjenje) – Razum povozi čustva čustva povežijo telo. Ne smemo se osredotočiti na osebo, ampak na njegovo dejanje, ki se nam ne zdi o.k. – povedati na konkreten način na način dialoga.

KOMUNICIRANJE MED NADREJENIMI IN PODREJENIMI

- ✓ Hierarhija (vsak odnos oblikujejo sodelujoči na svoj način; to je vidik organizacije)
- ✓ Osebna raven (odnos dveh oseb)
- ✓ Diadna ravnina
 - o Medsebojna odvisnost
 - o Sočasna obravnava nadrejenega in podrejenega

K O M U N I C I R A N J E I N O R G A N I Z A C I J S K A K U L T U R A

Štirje tipi organizacijskih kultur:

- Kultura moči – vsi naši odnosi temeljijo na moči nadrejenega do podrejenega. Nadrejeni ima premoč. Avtorska organizacijska struktura temelji na posamezniku in skupinskega dela in odločanja. Moč temelji na položaju, ne na znanju.
- Kultura vlog – moč posameznika je izražena z vlogo, ki jo ima posameznik
- Kultura nalog – iz nalog, ki jih nekdo opravlja izhaja njegova moč – strokovno znanje, poudarjamo timsko delo.
- Kultura osebnosti
- Kult posameznika – ko je to skoncentrirano na posameznika gre za kulture, ki same po sebi niso ne pozitivne in ne negativne oz so primerne za različne tipe organizacij

MOČ IN KOMUNICIRANJE - izpit

- ↳ MOČ – vpliv osebe A na osebo B, da nekaj naredi, kar sicer ne bi!
 - ↳ MOČi v organizaciji so si zelo različne: lahko gre za neko MEDOSEBNO MOČ, neko STRUKTURNO ali neko SITUACIJSKA MOČ.
-
- STRUKTURNA MOČ se dogodi zaradi sistema, zaradi strukture.
 - SITUACIJSKA MOČ se dogodi zaradi nekega dogodka, v katerem se nekdo znajde.

- MEDOSEBNA MOČ ALI SOCIALNA MOČ
- o *Legitimna moč* (sistem mi da moč; večja odgovornost A)
 - o *Moč negrajevanja* } tisti, ki nagrajuje in kaznuje ima večjo moč
 - o *Moč kaznovanja* }
 - o *Ekspertna moč* (tisti, ki ima znanje, strokovnjak ima večjo moč – reševalec)
 - o *Referenčna moč* (temelji na minulih dogodkih, ki se tičejo svojega dela)

K O N F L I K T

- ❖ Nasprotje med interesi ljudi ali skupinami, ki so si med seboj soodvisni:
 - o »konflikt, ki je ustrezno voden, je dober«
 - o »v skupini konflikta, ne sme biti«
- ❖ Izmenjava mnenj, če sva si v konfliktu oba nekaj izgubiva, da vsi skupaj nekaj pridobimo.

VZROKI (zakaj pride do konflikta, trije vidiki)

- Neskladnost ciljev (dopust – mama v hribe, oče na morje)
- Različnost ciljev (morje – mama v Dalmacijo, oče v Portorož)
- Oviranje (preprečitev za doseg cilja)

VRSTE KONFLIKTOV

- Konflikti med samimi zaposlenimi
- Konflikti v katere je neposredno vpleten management (ko se delavci dogovorijo, pa šef reče ne)
- Konflikti med zaposlenimi in nekom iz okolja (snežilka – delavci)
- Konflikti med inštitucijo in inštitucijo iz okolja
- Konflikti v katere so vpleteni lastniki (Pivovarniška vojna pred leti)

FORMALNO KOMUNICIRANJE – izpit

Tu ločimo med komunikacijo, ki je formalna (se pravi je opredeljena) in komunikacijo, ki ni opredeljena. Ta formalna pomeni, da so opredeljeni:

- ❁ kanali sporočanja, ki so uradno oblikovani (pošta, vložišče) ter
- ❁ navodila in
- ❁ organizacijska shema (hierarhija)

Formalno komuniciranje glede na tok sporočil znotraj hierarhije največkrat delimo na:

- ❁ KOMUNICIRANJE NAVZGOR (komuniciranje podrejenih z nadrejenimi – poročanje o opravljanju delovnih nalog,)

- ✿ KOMUNICIRANJE NAVZDOL
- ✿ HORIZONTALNO KOMUNICIRANJE (na istem oddelku se dogovorijo o neki stvari, direktorja ne obremenujemo)

Vertikalno komuniciranje je opredeljeno kako mi komuniciramo navzgor in navzdol, horizontalno pa pomeni kako komuniciramo medseboj.

NEFORMALNO KOMUNICIRANJE – izpit

- ★ Nenačrtno
- ★ Ni predpisano s formalno organizacijsko strukturo ter hierarhijo
- ★ Potrebe zaposlenih
- ★ Nezmožnost standardiziranja
- ★ Vzrok:
 - o Povezanost z delom
 - o Družbeni značaj

M E T O D E I N T E H N I K E K O M U N I C I R A N J A

- Poslovni razgovor
 - ✓ Priprava na razgovor
 - ✓ Izvedba poslovenega razgovora
 - ✓ Analiza poteka razgovora
 - ✓ Ocena doseženega

Gre za nek odnos, izvedemo ustrezno pripravo. Nato analiziramo potek razgovora. Cilj analize je ocena doseženega (kaj smo naredili narobe).

Pomemben vidik je poslušanje!

NAČINI POSLUŠANJA

- Zložno poslušanje (razumevanje, pomnenje) – raven OŠ
- Kritično poslušanje (tehtanje, vrednotenje)
- Aktivno poslušanje (razumevanje čustev, potreb, želja) – dobiti občutek, ga razumeti

OBLIKE SLABEGA POSLUŠANJA

- Pomankanje koncentracije
- Selektivno poslušanje
- Miselna odsotnost
- Branje misli

S E S T A N K I → S E J E

(so najbolj zahtevne oblike sestankov)

Nekih večjih razlik med sestanki in sejami ni. Govorimo o neki pripravi, o neki vabilu, o nekem gradivu. Če tega ni je vse skupaj malo vprašljivo.

Če gre za resnejše sestanke, ne sme biti točka dnevnega reda »razno«. Da ne skrijemo pomembnih stvari med razno, ker se nihče ne more pripraviti, ni gradiva.

- Informativne
- Posvetovalne
- Delovne
- Poučevalne
- Ustvarjalne
- Študijske
- Strokovne,...

NALOGE VODJE SESTANKA

- PRIPRAVLJALNE NALOGE (izbor teme, določitev dnevnega reda, izbira gradiva, posredovanje gradiva,)
- NALOGE, KI SE NANAŠAJO NA VODENJE

Vodja mora biti zelo dobro pripravljen. Skrbeti mora, da je njegovo vodenje usklajeno in da daje možnost za mnenja tudi drugim.

Vodja mora poznati tisto, kar se je dogodilo na preteklih sejah ter predlogi, vsebine, zaključki skratka vse kar ponudi mora obvladati.

ZAPISNIK SEJE

- ↳ Uvodni del
- ↳ Dnevni del
- ↳ Delovni del oz potek razprave in sklepi (vsebina sklepa: kdo, kaj in do kdaj)
- ↳ Zaključek (kdaj se je seja končala)

SKUPŠČINA (pomembna oblika sestanka)

- Gospodarske družbe
- Tudi občni zbor (zadruga, združenja, društva)

- Sklic skupščine
- Redna/izredna skupščina
- Glasovalna pravica
- Veljavnost sklepov

KOLEGIJ (oblika sestanka)

- Skupina vodilnih ali strokovnjakov
- Svetovanje ali odločanje
- Ljudje, povezani z istim poklicem, naravo dela,...
- V širši/ožji sestavi

Ni gradiva ali vabila

LETNI POGOVOR S SODELAVCEM

Poznajo ga vse razvite uprave

- ker imajo pogovori med predpostavljenimi in uslužbenci pomemben vpliv na delo
- ker je pri vsakdanjem delu običajno premalo časa za pogovore, ki bi posegali v trenutno aktualno dogajanje
- ker LPS presega obstoječo situacijo (vodja oddelka s tistim, ki je v konkretnem odnosu)

105.člen (spremljanje kariere in strokovnosti dela uradnikov) ZJU

- ✚ Pogovor se nekje izvaja pravilno in doseže svoj namen, drugje spet ne. To naj bi bil pogovor o ciljih, o sodelovanju,... ne pa o ocenjevanju s številkami.
- ✚ To naj bi bil pogovor o kakovosti opravljanja nalog – kaj to pomeni – moramo imeti dejanike in kriterije
- ✚ Vidiki morajo biti opredeljeni
- ✚ Poznani morajo biti kriteriji, ocenjevanja. Vsak ima lahko o teh kriterijih svoje mnenje, zato morajo biti kriteriji znani
- ✚ Pogovoriti se je potrebno o ciljih in rezultatih dela
- ✚ Pogovoriti se je potrebno o predstavah glede izobraževanja in nadaljnega razvoja
- ✚ Treba se je pogovoriti o medsebojnem sodelovanju – ključni pomen
- ✚ Pogovorimo se o težavah povezanih z delom

LPS – pogovor o

KAKOVOSTI OPRAVLJENIH NALOG

KRITERIJI OCENJEVANJA

CILJI IN REZULTATI DELA

PREDSTAVAH GLEDE IZOBRAŽEVANJA

MEDSEBOJNEM SODELOVANJU

TEŽAVAH POVEZANIH Z DELOM

KORAKI LPS – zakaj pri LPS sploh gre

- I. Pogled nazaj na naloge in rezultate preteklega obdobja (praviloma LPS izvajamo 1xletno)
- II. Težišča primernosti sodelavca (da se obrnemo na človeka, ki se na določeno področje spozna). Težišče uslužbenca za opravljanje določenega dela.
- III. Vodenje in sodelovanje (ko se pogovoriva kako midva sodelujeva) obojestrane predstavitev pričakovanj – če vodja ne zna poslušat kritik na svoj račun, ne bo nič od tega
- IV. Dogovor glede delovnih nalog naslednjega obdobja in kriterij za oceno rezultatov dela

- V. Razvojni ukrepi (želje po izobraževanju, ki pomenijo velik +. Težišče pogovora na razvojnih ukrepih. Skupaj oblikujeta predlog ukrepov nadaljnega razvoja udeleženca.

Kakšno korist imajo od tega udeleženci?

... je instrument, ki vodi pomaga pri njegovi nalogi personalnega vedenja in razvoja

... je instrument, ki sodelavcu nudi priložnost, da aktivno sooblikujejo svojo delovno in poklicno situacijo (vodi ta pogovor pomaga pri njegovi nalogi vodenja in razvoja.

LPS PROTOKOL

- LPS protokol je osebni pisni Dokument obeh partnerjev
- Dokonča se takoj po izvedbi LPS
- Z novim LPS oz novim protokolom se obstoječi protokol uniči
- Obstoj protokola je pogojen z direktnim odnosom (vsak šef mora sam izvajati LPS)

LPS se stiska v dveh izvodih. Enega ima vodja, drugega sodelavec. Nobeden drug ne sme to brati.

POGAJANJA (NAJTEŽJI VIDIK KOMUNIKACIJE)

- UVODNI DEL
- POTEK POGAJANJ:
 - ✓ Harvardski projekt pogajanj
 - 1. vodilo: loči zadevo od pogajalcev (notri ne sme biti mojih emocij, čustev)
 - 2. vodilo: loči cilje od stališč (moje stališče je čisto nepomembno)
 - 3. vodilo: nenehno išči nove zmožnosti
 - 4. vodilo: uporabljaj objektivna sodila (bodi objektivni)
 - ✓ Vplivanje (pritiskanje)
 - ✓ Popuščanje (vstrajam toliko časa, dokler sogovornik ne obupa/odide)
 - ✓ Težave
- KONEC POGAJANJ, DOGOVOR

ODNOSI Z JAVNOSTMI

Odnosi z javnostmi so pomembne zato, ker s tem upravljam s svojim organizacijskim ugledom. Gre za to, da skušam doseči, da drugi kupci, stranke razumejo kaj jaz počnem.

Kdo so javnosti? To so tudi stranke, so pa tudi vsi uslužbenci, ki medseboj poslujejo.

- Aktivno upravljanje z organizacijskim ugledom
- Formalna pot po kateri organizacije komunicirajo z javnostmi
- Formalen način, na katerega organizacije komunicirajo s svojimi javnostmi

ORODJA in TEHNIKE ODNOSOV Z JAVNOSTMI

- ✿ Množični mediji
- ✿ Publiciranje (gradiva na spletu)
- ✿ Zahtevnejše oblike (nubiranja, pogajanja)

NOTRANJE (INTERNO) KOMUNICIRANJE

Notarnji vidik je zelo pomemben. Gre za to, da postavimo neke programe, poti kako izpeljat komunikacijo znotraj organizacije. Zato, da zaposlene seznanim z dogajanjem, predvsem pa tudi zato, da si naredim neko rezervo za čas, ki bo težek.

- Program odnosov z (notranjimi) javnostmi
- Obravnava in ureja odnose menedžmenta do ostalih zaposlenih
- Glavni cilj: vzdrževanje zdravih in pozitivnih odnosov med zaposlenimi

Pomembno še posebej v času sprememb.

Poslovanje organov javne uprave s strankami

Zagotavljanje splošnih informacij o upravnih storitvah:

- Brezplačno (država jih zagotavlja brezplačno)
- Vsakomur (dostop je za vsakogar)
- Vsebina
- Načini (na različne načine – splet)

Uredba o upravnem poslovanju

UREDBA O UPRAVNEM POSLOVANJU

- POSLOVANJE S STRANKAMI (tu notri so zapisi, kako pristopimo k stranki, vsako vprašanje je potrebno odgovoriti v 15-ih dneh, vsak organ mora imeti uradni elektronski naslov, kako se daje informacije o upravnih postopkih, ipd.)
- ZAGOTAVLJANJE JAVNOSTI DELA (pomeni, da spremljam delo medijev o meni, da poročam in da komentiram vse tisto, kar je napisano)
- DELOVNI ČAS IN POSLOVNI ČAS TER URADNE URE (to vprašanje je rado na izpitu
 - o Delovni čas je nekaj, kar je določeno z delovno zakonodajo – 40 ur vsakdo od nas.
 - o Poslovni čas je čas, ko organ posluje z drugimi organi ali pridobivanje splošnih informacij.
 - o Uradne ure je čas, ki je namenjen strankam (nekaj novosti je bilo pred kratkim – uradne ure tudi ob sobotah na upravnih enotah)
- URADNE ZGRADBE, PROSTORI IN OPREMO TER ZAGOTAVLJANJE VARNOSTI (tu notri so zapisi kako zagotoviti varnost, kako je z zastavo, kje visi, kje ne visi. Tu notri je tudi red, da vse to lažje funkcionira)

RAVNANJE S PRITOŽBAMI

V pritožbi vidimo možnost izboljšave, vidim kaj oziroma kako naj se spremeni, če želim, bolje, hitreje, uspešneje narediti delo.

- Pritožba kot pravica
- Porast pritožb
- Pritožbeni mehanizmi (volitve, plebiscit, peticije,)
- Pritožba kot instrument kontrole kakovosti
- Izobraževanje o ravnanju s pritožbami

Vprašanja februarja 2006

1. Pogodba
2. Lastnosti jezika
3. Goli in zloženi stavčni členi
4. Horizontalno komuniciranje
5. Uredba (odnos s strankami)
6. Zakon (popis besedila)
7. Skladenjska in neskladenjska raba vejice
8. Variante zvočnikov v in l (pravila, primeri)
9. Kolegij
10. Pritožba kot instrument merjanja kakovosti
11. Skupščina
12. Uradne ure (iz uredbe – delovni čas, poslovni čas)
13. Vežaj (skladenjska in neskladenjska raba)
14. Pismo
15. Premene po zvenečnosti (glasovne in pisne)
16. Johari okno
17. Uredba (zagotavljanje javnosti dela)
18. Seznam
19. Samoglasniške premene (zgled)
20. Ločno priredje (zgled)

VPRAŠANJA ZA PUK OD STARETA

- a. Opredelite značilnosti in pomen verbalnega komuniciranja
- b. Opredelite vsebine in način ravnanja z zapisi letnega pogovora z sodelavci!
- c. Opredelite značilnosti in pomen formalnega komuniciranja!
- d. Opredelite v čem je pomen letnega pogovora z sodelavci za sodelavca!
- e. Opredelite značilnosti in pomen neformalnega komuniciranja
- f. V čem je pomen letnega pogovora z sodelavci za organizacijo
- g. Letni pogovor: kaj je, kako poteka, kakšne prednosti prinaša
- h. Predstavite tisti del upravnega poslovanja, ki se nanaša na poslovanje s strankami
- i. Govorica teles!
- j. Pomen letnega pogovora za ...?
- k. Skupščina!
- l. Uredba, ki se tiče poslovnega časa, delovnega časa in uradnih ur!
- m. Kolegij!
- n. Ravnanje s pritožbami !
- o. Navedite pritožbene mehanizme!
- p. Sestanki!
- q. V čem je vsebina, smisl letnega pogovora!
- r. Intervju!
- s. Tisti del, ki se nanaša na delovni čas, poslovni čas in uradne ure!

- t. Vertikalno komuniciranje!
- u. Uredba, ki se nanaša na poslovanje s strankami!
- v. Horizontalno komuniciranje!
- w. Uredba, ki se tiče ... zgradb
- x. Interno komuniciranje
- y. Uredba, ki se nanaša na uradni čas
- z. Vertikalno komuniciranje

1. vprašanje iz knjige oziroma predavanj, 2. Vprašanje je ali iz letnih pogovorov s sodelavcem, ali ravnanje s pritožbami ali uredbe o upravnem poslovanju.