

Студијски програм : МЕНАџМЕНТ У УГОСТИТЕЉСТВУ
Назив предмета: Комуникационе вештине
Наставник/наставници: др Дикић Нада
Статус предмета: Обавезан
Број ЕСПБ: 5
Услов: Нема
<p>Циљ предмета</p> <p>Циљ изучавања овог предмета је упознавање са различитим моделима комуникације, планирањем и организацијом пословног разговора, стратегијом и вештином вођења пословних преговора, врстама комуникације, значајем, местом и улогом вербалне и невербалне комуникације, стилевима комуникације, вредновањем учинака комуникације, сагледавањем последица различитих комуникационих ситуација, развијање смисла за генерисањем и осмишљавањем нових идеја, креирање нових и другачијих решења за постојеће проблеме, процена различитих комуникационих ситуација, алтернатива и решења, планирање програма и пројеката, одређивање циљева и потреба, процена различитих опција, проналажење и прикупљање релевантних полазних информација, анализа података, резимирање налаза и закључака, вештина служења различитим програмима, способност прилагођавања новим ситуацијама и условима, флексибилност у прилагођавању потребама.</p>
<p>Исход предмета</p> <p>Од студената се очекује да овладају знањима из области усмене и писане комуникације, вербалне и невербалне, као и да савладају комуникацијске технике и вештине које могу помоћи у конструктивном решавању евентуалних конфликта. Од студената се очекује да науче да комуницирају, у складу са ситуацијом, захтевима и статусом саговорника, да осмисле и воде пословне разговоре, успешно учествују у пословним преговорима.</p>
<p>Садржај предмета</p> <p><i>Теоријска настава:</i></p> <p>Развој теорије комуникације, модели комуникације, пословни разговори, пословно преговарање, асертивна комуникација, значај и тумачење вербалне и невербалне комуникације. Интерна и екстерна комуникација. Кризна комуникација, управљање и анализа. Идентификација и класификација циљне јавности. Истраживање циљне јавности. Односи са јавношћу и култура комуникације. Корпоративни идентитет, комуникација и репутација. Комуникација са широм друштвеном заједницом. Вештина преговарања и њен значај. Медијска комуникација, вештина јавног наступа и последице. Стратегијска комуникација и њени домети. Етика и пословни бонтон као део комуникације. Активно и пасивно слушање, комуникација као основа лидерства, пажљиво и осмишљено постављање питања, говор тела, контакт очима, покрети рукама, шта значи бити добар слушалац, позиционирање појединца у складу са комуникационим контекстом, елиминација емоција у комуникацији, избегавање конфликта, значај говорења и улога ћутања у комуникационом процесу.</p> <p><i>Практична настава:</i></p> <p>Симулација различитих комуникационих ситуација, тумачење, анализа, домети. Визуелни идентитет као део комуникације. Практично приказивање и анализа различитих комуникативних ситуација, поштовање бонтона у различитим ситуацијама, тумачење поруке, вођење комуникације у кризним ситуацијама, улога невербалних кодова у оквиру пословних састанака, међукултурно комуницирање, формирање преговарачког тима и улога појединца у њему, пласирање жељених порука, комуникација као успостављање односа, самопоштовање и комуникација, како се учи слушање, како се тумаче симболи невербалне комуникације, начини избегавања конфликта у међукултурној комуникацији, јачање самоконтроле, превазилажење емоција, очување самопоштовања и поштовања других.</p>
<p>Литература</p> <p>Табс, С. (2013). <i>Комуникација</i>, Београд : Клио</p> <p>Дикић, Н. (2018). <i>Пословна комуникација</i>, Београд : Висока хотелијерска школа</p> <p>Костић, М. (2010). <i>Односи с јавношћу</i>, Београд : ФОН</p> <p>Томић, З. (2016). <i>Књига о ћутању</i>, Београд : Чигоја</p> <p>Томић, З. (2014). <i>Разумевање и неспоразуми</i>, Београд : Чигоја</p>

Број часова активне наставе	Теоријска настава: 3	Практична настава: 1	
Методe извођења наставе			
Предавања, вежбе, консултације, презентације, семинарски радови.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	
практична настава	20	усмени испит	30
колоквијум-и	30		
семинар-и	10		