



## KATALOG ZNANJA

### 1 IME PREDMETA: **OSEBNA KOMUNIKACIJA Z GOSTI**

### 2 SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta:

- usposobiti študenta za učinkovito osebno komunikacijo z gosti na recepciji in ob mizi
- seznaniti se s sodobnimi načini komuniciranja z gosti;
- spoznati osnove psihologije osebnosti in razlik med ljudmi;
- komunicira sproščeno in prepričljivo;
- z načinom dela in odnosom do študentom mu privzgojimo veselje do ljudi in do dela.

### 3 PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V okviru predmeta in pri praktičnem izobraževanju si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- uporaba učinkovitih načinov komuniciranja;
- komuniciranje in svetovanje gostom na recepciji, ob naročanju hrane in pijače;
- sposobnost vživljanja v gosta in razumevanje njegovih potreb;
- obvladovanje lastnih čustev;
- znanje o reševanju konfliktnih situacij.

### 4 OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI <i>Študent:</i>	FORMATIVNI CILJI <i>Študent:</i>
Se seznaniti z osnovami psihologije osebnosti – nastanek, razvoj, sestava	Opazi značilnosti gostov in razlike med njimi
Spozna nastanek in razvoj čustev	Opazi čustvena stanja pri sebi in gostih; Zna obvladovati svoja čustva
Spozna pomen empatije	Razvije občutek za vživljanje v potrebe gostov
Spozna učinkovit način osebnega komuniciranja z gosti na recepciji in pri strežbi	Izvede celoten pogovor z gostom na recepciji in pri naročanju jedi in pijače
Spozna učinkovit način predstavljanja svojega dela	Kot kuhar ali natakar zna predstaviti gostu pripravljeno jed
Razlikuje med odprtimi in zaprtimi vprašanji	Uporablja različne vrste vprašanj pri osebni komunikaciji z gostom
Se seznaniti z komuniciranjem s težavnimi sobesedniki in v konfliktnih situacijah	Analizira konfliktno situacijo in težavne sobesednike pri komuniciranju v gostinstvu in turizmu

Spozna učinkovit način reševanja pritožb	Korektno reši pritožbo gosta
Spozna »Jaz« sporočila	Uporablja »Jaz« sporočila pri osebni komunikaciji z gosti
Razume pomen kulture komuniciranja in bontona	Prilagaja svoje vedenje in urejenost poslovnemu okolju ob spoštovanju in uporabi pravil poslovnega bontona in upoštevanju kulturnih razlik med gosti

## 5 OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV in POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 80 ur (35 ur predavanj, 45 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 70 ur (45 ur študij literature, 15 ur izdelava seminarske naloge z zagovorom, 10 ur priprava na izpit)

KREDITNO OVREDNOTENJE PREDMETA: 5 KT.

Obveznosti študenta so:

- udeležba na predavanjih,
- (80%) prisotnost na vajah,
- izdelava seminarske naloge z zagovorom,
- pisni izpit.

ZNANJE, KI GA MORAJO IMETI IZVAJALCI PREDMETA:  
komunikologija, psihologija, sociologija.

\*\*\* \*\* \*\*\* \*\* \*\*\* \*\* \*\*\*

AVTOR KATALOGA:

mag. Peter Markič, univ. dipl. psih;

### Projekt **Impletum**

Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–11

Konzorcijski partnerji:



Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja in prednostne usmeritve Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.