



MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



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

Družba INTER-ES, d.o.o. je vpisana pri Okrožnem sodišču v Novi Gorici pod reg.š.č.1/00362/00;
Osnovni kapital: 18.249,10 €; matična številka: 5301564; davčna številka: SI59971207

INTER-ES

učimo se z vami...

INTER-ES izobraževanje in svetovanje d.o.o.
Poslovna enota Ljubljana
Cesta na Brdo 85
1000 Ljubljana
Tel: 01 2000 230
Fax: 01 2000 231
E-pošta: info@inter-es.si
http://www.inter-es.si

Scenarij za spletni test

Poglavje: INTERNO IN EKSTERNO KOMUNICIRANJE

Št.	Šifra vprašanja	Vprašanja po vrstnem redu v testu
1	VMB	<p>Navajamo primere eksternega komuniciranja, primere internega komuniciranja in primere, ki niso komuniciranje. Prepoznajte jih in v polje pravilno pripišite EKSTERNO ali INTERNO ali NI KOMUNICIRANJE.</p> <p>Dogovarjanje o delegiranju delovnih nalog. (INTERNO) Naročanje blaga v podjetju iz lastnega v skladišča. (INTERNO) Obveščanje, kdaj bo plača. (NI KOMUNICIRANJE) Reklamiranje izdelkov. (EKSTERNO) Tiskovna konferenca. (EKSTERNO) Sestanek tima, ki bo v organizaciji vodil nov projekt. (INTERNO) Obvestilo o prekinjeni dobavi električnega toka. (NI KOMUNICIRANJE) Pisno reševanje reklamacije. (EKSTERNO) Pogajanja zaradi znižanja penalov ob zamujeni dobavi. (EKSTERNO)</p>
2	U	<p>Katero obliko poslovnega komuniciranja predstavljajo naslednji primeri. Povežite prave pare.</p> <p>1. stolpec</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Janez sredi dela nenapovedano povabi Iztoka na posvet, ker bi morali nekaj zaposlenih iz njegovega oddelka premestiti. 2. Janez pred sodelavci s pomočjo računalnika prikaže model reorganizacije, zaradi katere bo potrebno nekaj delavcev premestiti. 3. Peter iz podjetja X in Janez se dogovarjata, da bi skrajšali dobavni rok naročenih proizvodov, a zvišali ceno, saj bo bodo morali zaradi intenzivnejšega dela zaposlene premestiti. 4. Janez sprašuje Iztoka, kako je zadovoljen s premestitvijo na novo delovno mesto ter kakšni so njegovi načrti v podjetju za naprej. 5. Janez in Iztok z ženama so se z avtom odpravili na izlet in nehote jim je razgovor uhajal na aktualne službene probleme. 6. Janez je sodelavcem grafično predstavil razmere na trgu in v panogi in z izračuni utemeljeval prednosti reorganizacije v podjetju. 7. Iztok je prišel k Janezu v pisarno in ga prosil, naj mu pomaga pri premeščanju ljudi, ker nima dovolj informacij in izkušenj. <p>2. stolpec</p> <p>Kratki sestanek (briefing) – se veže na 1 Ni poslovni razgovor – se veže na 5 Pogajanje – se veže na 3 Letni razgovor – se veže na 4 Svetovanje – se veže na 7 Predstavitev – se veže na 2 Izobraževanje – se veže na 6</p>
3	VMB	<p>Izberite pravo besedo iz spodnjega niza, jo ustrezno pregibajte (sklon, število) in vpišite v prazna polja. Besedo uporabite samo enkrat.</p>

		<p>Poslovni sestanek naj bo naravnani, tako da pritegne k (sodelovanju) vse prisotne.</p> <p>Sestanek naj bo zgrajen (logično), saj v nasprotnem primeru udeleženci težko sledijo rdeči niti razgovora.</p> <p>(Preprosto) povedano je bolj razumljivo.</p> <p>Sestanek naj okrepi sodelovanje med sogovorniki, zato se izogibamo (nestrpnosti) in spodbujamo (nemotivirane) udeležence.</p> <p>Kadar moramo govoriti o slabostih, spremenimo (grajo) neuspehov v (pohvalo) uspehov in temu ustrezno izbiramo besede.</p> <p><i>MOTIRAN, NEMOTIVIRAN, LOGIČNI, NELOGIČNI, SODELOVANJE, NESODELOVANJE, PREPROSTO, ZAPLETENO, STRPNOST, NESTRPNOST, GRAJA, POHVALA, SPODBUDA, OVIRA, POGOVOR, MOTNJA, NEMOTENOST.</i></p>
4	ABCD-multi	<p>Pogajanja so se zaključila. Kateri stavki opisujejo situacijo, ki pomeni uspešen zaključek pogajanj?</p> <p>kompromis P zmaga ene strani nad drugo najboljša rešitev za obe strani P trenutek največjega zблиžanja interesov P uravnoteženost v danih razmerah P uspešna prevara na obeh straneh točka brezizhodnosti občutek koristnosti za obe strani P</p>
5	ABCD	<p>Tajnica podjetja Tobis sprejme telefonski klic za direktorja Mirana Urha. Prisluhnite ji. Kateri odziv najbolj ustreza pravilom poslovnega komuniciranja?</p> <ol style="list-style-type: none"> Halo, prosim, Tobis. - Ga pa ni zdajle. - Ja, lahko kličete kasneje. Petra Novak, podjetje Tobis - Koga želite? A Urha? – Ne ga pa ni, pokličite, prosim, kasneje. Tobis. Prosim. - Žal z gospodom Urhom zdajle ne morete govoriti, lahko pa vas čez kako uro pokličem nazaj, ko bo prost. Petra Novak, Tobis. Dober dan. – Žal ne. Direktor gospod Urh bo še kako uro na sestanku. Vas sem takrat poklicati? P Dober dan, Petra tukaj. - Žal ne, ker ga vsaj eno uro še ne bo. Če želite, bom naročila, da vas pokliče, ko bo lahko. Petra Novak iz Tobisa - Ne. Direktorja Urha pa ni. Pokličete, prosim, čez dobro uro ali kasneje. Mislim, da bo že nazaj.
6	U	<p>Spodnji stavki izražajo pet stopenj v poteku poslovnega razgovora. Razvrstite jih od prvega do zadnjega tako da povežete zaporedno številko in pripadajočo aktivnost.</p> <p>Prvi stolpec</p> <ol style="list-style-type: none">

- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

2. stolpec

Prestrezamo in premagujemo kupčeve dvome. – se veže s 4.

Vstopimo v kupčev svet. – se veže z 1.

Pripravimo kupca, da sprejme argumente, a ohrani ugled. – se veže z 5.

Kupcu pomagamo odkrivati možnosti skozi njegova očala. – se veže z 2.

Kupcu pomagamo oblikovati prepričanje, da se je dobro odločil. – se veže s 6

Kupcu pomagamo razumeti njegovo in svojo situacijo. – se veže z 3.

7

VMB

Slike prikazujejo dialoge v poslovnem komuniciranju. Vsako osebo označuje začetnica njenega imena. S črko imenujte osebe, ki glede na gestiko in mimiko odražajo navedene emocije ali položaje. Vrstni red navedb mora ustrezati zaporedju oseb na slikah. Med črke ne pišite presledkov.



Kateri osebi prikazani ali nakazani na isti sliki, ne komunicirata med seboj? (H I)

		<p>Katere izražajo radovednost? (D Š)</p> <p>Katere so zaskrbljene? (N)</p> <p>Katere so samokritične? (P)</p> <p>Katere so optimistične ali vedre? (Š)</p> <p>Katere pozorno poslušajo? (B G K Š)</p>
8	VMB	<p>Opazujte osebe na zgornjih slikah in analizirajte njihovo mimiko in gestiko. Ugotovite v kakšnem odnosu so, to tako da izberete osebo, ki ima iniciativo. Napišite črko k številki slike. Če mislite, da nobena, napišite 0.</p> <p>1 D</p> <p>2 C</p> <p>3 E</p> <p>4 G</p> <p>5 I</p> <p>6 K</p> <p>7 O</p> <p>8 O</p> <p>9 P</p> <p>10 S</p> <p>11 U</p> <p>12 Z</p> <p>13 X</p> <p>14 Y</p>
9	U	<p>Pri pripravi sestanka formalne skupine imajo udeleženi različne naloge. Pripisite k navedenim udeležencem v prvem stolpcu njihove naloge v drugem stolpcu, tako da povežete pravilne pare.</p> <p>Prvi stolpec</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vodja sestanka 2. Strokovni sodelavec 3. Tajnik 4. Član 5. Študent na praksi v podjetju 6. Menedžer

		<p>Drugi stolpec</p> <p>Opozarja na strateške zadeve – se veže s 6</p> <p>Pripravlja in dostavlja delovne razporede in vzpostavlja pogoje za sestanke – se veže s 3</p> <p>podpira odločanje s svojim posebnim znanjem – se veže z 2</p> <p>Na sestanku nima vloge – se veže s 5</p> <p>Zavzeto, z jasno besedo in nevsiljivo sodeluje na sestankih – se veže s 4</p> <p>Pripravlja sestanke in podaja stališča skupine – se veže z 1</p>
10	PN	<p>Navedli smo več izjav o konfliktih. Vsako izmed njih označite kot pravilno ali napačno.</p> <p>Bolj pomembno kot preprečevanje konfliktov je njihovo razreševanje. (PRAVILNO)</p> <p>Konfliktov v službi ni, če jih ne dovolimo. (NAPAČNO)</p> <p>Posledice konfliktov so vedno slabe. (NAPAČNO)</p> <p>Vodje morajo skrbeti za nekonfliktnost delovnega okolja. (PRAVILNO)</p> <p>Konflikti so nujna sestavina medčloveških odnosov. (PRAVILNO)</p> <p>Pogosti konflikti zmanjšujejo učinkovitost dela. (PRAVILNO)</p> <p>Dolžnost vodje je, da preprečuje konflikte med zaposlenimi. (NAPAČNO)</p>