

## Scenarij za spletni test

### Poglavje: OSNOVE KOMUNICIRANJA

Št.	Šifra vprašanja	Vprašanja po vrstnem redu v testu
1		<p>Iz katerih delov je sestavljena komunikacija v navedenih primerih? (Povežite, ustrezna odgovora).</p> <p><u>1.stolpec</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pisno ste pojasnili kupcu, kaj boste storili, da se napaka na izdelku ne bo ponavljala.</li><li>2. S sodelavcem se sestanete v svoji pisarni.</li><li>3. Po mobitelu so vam posredovali nasvet, kako odpraviti napako na stroju.</li><li>4. Sodelavcu ste pomignili, naj se vam pridruži, ko ste sprejemali goste, kar je zadovoljno sprejel.</li><li>5. Po video konferenci ste sodelovali na sestanku, ki je potekal v Berlinu.</li><li>6. Kupec se vam je pritožil po elektronski pošti, vi pa ste mu odgovorili</li><li>7. Zapisali ste svoje predloge k projektu, nato pas sta jih z vodjem prediskutirala.</li></ol> <p><u>2. stolpec</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. besedna, nebesedna in glasovna</li><li>2. besedna, nebesedna, glasovna</li><li>3. besedna, nebesedna, glasovna</li><li>4. besedna, glasovna ( se ujema s 3)</li><li>5. besedna</li><li>6. besedna</li><li>7. nebesedna (se ujema s 4)</li></ol>
2		<p>Kateri izmed navedenih procesov so komunikacija?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vstopite v sodelavčevo pisarno in ga vprašate ali je nalogo zaključil.</li><li>2. Prejmete pismo in nanj odgovorite. <b>P</b></li><li>3. Po telefonu se posvetujete o sestavi pogodbe. <b>P</b></li><li>4. Po elektronski pošti odpoveste sestanek.</li></ol>

		<p>5. Naročite, naj kavo prinesejo ob 10. uri.</p> <p>6. Na forumu razpravljate o reorganizaciji podjetja. <b>P</b></p> <p>7. Aktivno sodelujete na sestanku. <b>P</b></p> <p>8. Poslušate predavanje</p> <p>9. Povprašate sodelavko in izveste, da bo nalogo opravila do petka. <b>P</b></p>
<p><b>3</b></p>		<p><b>Preštejte motnje v komuniciranju v obeh besedilih in ugotovite, v katerem so več kot tri.</b></p> <p><b>1. primer</b></p> <p><b>M.:</b> Pozdravljeni, Janez. Lep dan je danes, kajne. Kako vam gre delo na projektu?</p> <p><b>J.:</b> Napredek je, vendar je precej nervoze, ker smo se pri planiranju malo ušтели.</p> <p><b>M.:</b> Ne boste mi rekli, da ste zadovoljni, čeprav dva meseca zamujate.</p> <p><b>J.:</b> <b>Niste me prav razumeli.</b> Nisem zadovoljen. Želim reči, da na nekatere zadeve nismo mogli vplivati.</p> <p><b>M.:</b> Pojdiva po vrsti. Kaj vam je že uspelo dokončati, kaj trenutno delate in koliko je še do zaključka, saj imate le še poldrugi mesec časa. Pa ne mrščite se, prosim, čeprav vas sprašujem neprijetnosti.</p> <p><b>J.:</b> Oprostite, a <b>nevede imam</b> tako obrazno mimiko, kadar sem zaskrbljen.</p> <p>Doslej smo se na projektni skupini 8-krat sestali, vsakokrat je trajalo po več ur, 10 točk dnevnega reda, analizirali smo rezultate, ki so jih pripravili posamezni raziskovalci ...</p> <p><b>M.:</b> Dovolite, da vas prekinem, a to dolgo naštevanje mi premalo pove. Dejal sem, da me zanima do kam ste prišli, kaj zdaj delate in koliko je do zaključka.</p> <p><b>J.:</b> <b>Mislil sem da</b> bom bolje pojasnil zadevo, če vam povem, kako smo delali. Torej postavili so organizacijo shemo Kariernega centra, trenutno poteka izdelava portalov, do zaključka pa manjka še usposabljanje mentorjev, izdelava programov, testnega okolja in povezava s tujino.</p> <p><b>M.:</b> Se vam ne zdi, da boste zamudili roku.</p> <p><b>J.:</b> Bo šlo, a delali bomo ves dan in čez vikend, predlagam pa tudi enega člana projektnega tima.</p> <p><b>M.:</b> Za povečevanje tima pa nimamo na voljo sredstev.</p> <p><b>J.:</b> Oprostite, morajo biti. <b>Ste pozabili</b>, da Sergej ne sodeluje več, torej gre za nadomeščanje.</p> <p><b>2. primer</b></p> <p><b>Branko:</b> Pozdravljeni g. Jerina. Turoben dan, malo energije, malo volje. Pa nekaj slabe, saj sem zvedel, da vaš projekt zamuja.</p> <p>Jerina: Ne strinjam se glede vremena, razumem pa vaše razpoloženje glede projekta.</p> <p><b>B.:</b> Ne potrebujem vašega razumevanja, potrebujem vašo informacijo, kaj boste storili. Sicer je z vami vedno tako. Končni izdelki niso bili slabi, a vmes pa mi delate cirkus, še posebej, kadar ste vodja projektnega tima.</p> <p><b>J:</b> Čeprav poskušam drugače, mi dolgo ne uspe spraviti projektne skupine v tek, kot tokrat, šele v drugi polovici projekta. Tako vozijo vsak po svoje in izgubljam čas. Ni mi všeč, da me nekateri pri vas tožijo, vi pa me ne podprete, kar delo otežuje. Zakaj mi potem sploh dajete take naloge?</p>

		<p>B: Res sem že razmišljal, da bi vas kot vodjo projekta zamenjal, a kot rečeno, je pomemben končni uspeh, ta pa je vedno bil in to dober. S »špecami« pač tako delam. Naj govorijo, kar čutijo, vi pa ste sami dejali, da se tega zavedate, zato se nad tem ne pritožujete.</p> <p>J: Od šefa človek pričakuje podporo, zato se z vami ne morem strinjati. Delo je pa zdaj steklo bolj gladko in upam, da boste izboljšali svoje mnenje o meni.</p>
4		<p><b>Kateri del komunikacijskega procesa (oddajnik, kodiranje, komunikacijski kanal, sprejemnik, dekodiranje) so podčrtani pojmi?</b></p> <p>Na skalni polici pod menoj sem zaslišal krik, <u>vedel sem, da se je nekaj zgodilo</u>, zato sem telefoniral za pomoč. <b>DEKODIRANJE</b></p> <p>Veter je polomil anteno, zato smo <u>jezni navijači</u> sredi napete tekme videli le meglo na zaslonu. <b>SPREJEMNIK.</b></p> <p>Burja na morju se je krepila, vse bolj jih je bilo strah, zato so začeli oddajati <u>SOS</u>. <b>KODIRANJE</b></p> <p>Direktor je med sestankom Janezu <u>pomignil</u>, naj spregovori, a on zaradi kupov papirja tega ni opazil. <b>KODIRANJE</b></p> <p>Ne glede na <u>način komuniciranja, elektronski ali v živo</u>, so med Janezom in Meto nesporazumi. <b>KOMUNIKACIJSKI KANAL.</b></p> <p>Tajnica je nosila <u>oprijeta oblačila in pretirano visoke pete</u>, vendar je bila pri večini zaposlenih v podjetju cenjena. <b>KODIRANJE</b></p> <p>Z oglaševanjem otroške hrane <u>podjetje Račka d.o.o.</u> čustveno deluje na mlade mamice in tako povečuje prodajo. <b>ODDAJNIK</b></p> <p>Ker mi je z e-pošto poslal tudi smeška, sem olajšano spoznal, da me s kritiko ni želel prizadeti. <b>DEKODIRANJE</b></p> <p><u>Brezžični internet</u> je ljudem omogočil mobilnost pri komuniciranju. <b>KOMUNIKACIJSKI KANAL.</b></p>
5		<p><b>Dodajte pravo ime prevladujočega zaznavnega tipa, tako da spojite prave pare.</b></p> <p><b>1. stolpec</b></p> <p><b>Miha:</b> Razveseljujejo me praktične naloge. Ko se učim ali delam me močno spodbuja glasba, dolgotrajno govorjenje pa me moti in od tega malo odnesem. Najbolje si zapomnim tako, da si zadevo predstavljam ali narišem skico.</p> <p><b>Ana:</b> Ko sem bila na tečaju retorike so me odvajali pretiranega gestikuliranja, ki mi je v krvi. Predmete, ki jih tako rada vrtim med prsti, pa si umaknem. Najbolj všeč so mi darila lepih zanimivih oblik. Opazila sem, da moj dotik drugih ljudi med pogovorom nekaterim ne prija.</p> <p><b>Rok:</b> Jaz pa hrupa ne maram. Med šolanjem sem imel posebne težave, saj sem narobe ali nepopolno bral navodila nalog in tako pridelal nekaj enk. Ko so me opozorili, da sem moteč, sem se odvalil šepetanja med branjem, ustnice pa še premikam. Čeprav gre za meni neznano temo, rad poslušam druge, ko argumentirajo. Med delom in celo med učenjem me spodbuja glasba.</p> <p><b>Eva:</b> Če bi me obiskali v službi, bi videli mojo steno polepljeno z grafi. Najbolje si zapomnim, kar si predstavljam, to pa so lahko zelo nenavadne podobe, na primer umetniške strukture za matematične formule. Dolga predavanja težko poslušam, vmes me misli odnesejo drugam. Bolje je, če predavatelj pripravi tudi prezentacijo.</p> <p><b>2. stolpec</b></p> <p>vizualni tip (povežemo z Evo)</p> <p>avditivni tip (povežemo z Rokom)</p> <p>kinestetični tip (povežemo z Ano)</p>

		mešani tip (povežemo z Mihom)
<b>6</b>		<p><b>Med navedenimi oblikami komuniciranja je zapis, ki <u>ne sodi</u> h komuniciranju. kateri je?</b></p> <p>Dajanje in pridobivanje informacij.  Izmenjava podatkov in mnenj.  Vzdrževanje tržnih stikov s kupci.  Prenašanje idej in rešitev .  Pogajanje.  Usmerjanje tržnih poslov.  xxxxxx  Reševanje delovnih problemov  Preprečevanje konfliktov  Anketiranje</p>
<b>7</b>		<p><b>Na desno strani imate navedene komunikacijske kanale, na desni njihove lastnosti. Povežite pravilne pare, tako da vsakemu komunikacijskemu kanalu dodate <u>najpomembnejše</u> lastnosti.</b></p> <p><b>1. stolpec</b>  2. Telefon  3. Brezžični internet  4. Bližnji osebni stik  5. Oddaljen vidni osebni stik  6. Klasična pošta  7. Vsak komunikacijski kanal</p> <p><b>8. stolpec</b>  čas prenosa, oblika sporočila, estetika sporočila (se veže s 6)  jakost signala, telesna gestika, uporaba dogovorjenih znakov (se veže s 5)  odsotnost tehničnih motenj, prilagoditev prenosa sporočilu (se veže s 7)  obrazna mimika, slišnost, čustvena klima (se veže s 4)  tehnična kakovost signala, odsotnost hrupa pri oddajniku in prejemniku (se veže z 1)  prisotnost signala, zmogljivost prejemnikove opreme (se veže s 3)</p>
<b>8</b>		<p><b>Kateri komunikacijski kanali <u>prevladujejo</u> pri naslednjih oblikah prodaje?(Med spodaj nevedenim nizom besed izberite prave in jih prepišite v pripravljeno polje, pri tem pa nekatere lahko uporabite večkrat.)</b></p> <p>Prodaja od vrat do vrat (<b>OSEBNI STIK</b>)  TV prodaja (<b>TELEFON ALI INTERNET</b>)  Prodaja v veleblagovnici (<b>OSEBNI STIK</b>)</p>

		<p>Kataloška prodaja (<b>KLASIČNA POŠTA ALI TELEFON ALI INTERNET</b>)  Internetna trgovina (<b>INTERNET</b>)  Prodaja domačih proizvodov na kmetiji (<b>OSEBNI STIK</b>)</p> <p>TELEFON, OSEBNI STIK, KABELSKA POVEZAVA, OSEBNI STIK ALI INTERNET, INTERNET, KLASIČNA POŠTA, KLASIČNA POŠTA ALI TELEFON, KLASIČNA POŠTA ALI TELEFON ALI INTERNET, RADIO, TELEFON ALI INTERNET</p>
<p><b>9</b></p>		<p><b>S spajanjem delov besedila na levi z deli besedila na desni ustvarite razumljivo sporočilo.</b></p> <p><b>1. stolpec</b></p> <p>Spoštovani gospod Dimnik!</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Z veseljem vam sporočamo,</b></li> <li><b>2. motorjev UX3-II uspelo</b></li> <li><b>3. ne bomo preizkušali.</b></li> <li><b>4. pogoji za naročilo 500 kosov,</b></li> <li><b>5. informacijo, ali lahko</b></li> <li><b>6. do 30. 11. 2010 in ali velja</b></li> <li><b>7. Pričakujemo vaš odgovor v 8</b></li> </ol> <p><b>8. stolpec</b></p> <p>dobavite prvih 130 motorjev - <b>se veže na 5</b>  in da zato nadaljnjih 20 - <b>se veže na 2</b>  da je testiranje 10 vzorcev vaših - <b>se veže na 1</b>  S tem so z naše strani vzpostavljeni - <b>se veže na 3</b>  za to količino 8 % rabat. - <b>se veže na 6</b>  dneh in vas lepo pozdravljamo - <b>se veže na 7</b>  vendar pred tem potrebujemo - <b>se veže na 4</b></p> <p>Spoštovani gospod Dimnik!</p> <p><b>Z veseljem vam sporočamo, da je testiranje 10 vzorcev vaših motorjev UX3-II uspelo in da zato nadaljnjih 20 ne bomo preizkušali. S tem so z naše strani vzpostavljeni</b></p>

		<p><b>pogoji za naročilo 500 kosov, vendar pred tem potrebujemo informacijo, ali lahko dobavite prvih 130 motorjev do 30. 11. 2010 in ali velja za to količino 8 % rabat. Pričakujemo vaš odgovor v 8 dneh in vas lepo pozdravljamo.</b></p>
<b>10</b>		<p><b>Eden izmed navedenih dejavnikov <u>ni bistven</u> pri kodiranju poslovnega sporočila? Kateri?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Starost prejemnika</li> <li>2. Socialni status prejemnika</li> <li>3. Poznavanje potreb prejemnika</li> <li>4. Osebno poznanstvo s prejemnikom</li> <li>5. Predhodne izkušnje v poslovanju s prejemnikom</li> <li>6. Pripadnost prejemnika kulturni skupini</li> <li>7. Tehnična opremljenost prejemnika</li> </ol>