

# **EVSNPKDO Komunikační dovednosti**

**Období: zima 2021**

K absolvování předmětu nejsou vyžadovány žádné podmínky a předmět může být zapsán nezávisle na jiných předmětech.

**Cílem předmětu KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI** je seznámit studenty studijního programu Manažerská informatika se zásadami efektivní komunikace. Pomocí komunikačního tréninku rozvinout jejich komunikační dovednosti, aby se zlepšil jejich komunikační profil.

## **Osnova**

### **1. Úvod do komunikace**

Teorie komunikace - vymezení pojmu komunikace. Komunikační proces s komunikačními prvky a komunikační model. Druhy a funkce komunikace. Receptivní komunikační dovednosti - pozorování, naslouchání, empatie. Expresivní komunikační dovednosti - dotazování, popisování, přijímání závěrů. Efektivní naslouchání s metodou pozorujícího účastníka.

### **2. Čeština jako hlavní nástroj komunikace v českém prostředí**

Čeština a její specifika. Jazyková správnost jako součást image komunikujícího. Aktuální jazykové normy (pravopis, ortoepie) a jazykové příručky. Základní jazykové problémy. Stylistika a stylistické prostředky. Lexikální stránka (anglicismy, profesionalismy, termíny).

### **3. Komunikační strategie**

Analýza versus automaticnost. Intencionalita komunikace, komunikační plánování, záměry, postupy a výsledky. Typologie komunikantů a problémové typy. Typy komunikačních strategií. Asertivita. Komunikace mužů a (versus) komunikace žen - genderová komunikace.

### **4. Komunikační bariéry a jejich překonávání**

Interní a externí bariéry komunikace. Sociální vnímání a problémy s ním spojené. Komunikační šumy. Komunikační hry, zpětná vazba a její funkce.

### **5. Prezentace jako komunikační dovednost**

Potřeba kvalitní prezentace, vytváření prezentace a hodnotící kritéria. Prezentační technika. Vizualizace prezentace. Prostředky verbální komunikace (psané a mluvené komunikáty). Typy neverbálních prostředků komunikace. Paralingvistické prostředky. Prostředky dramatizace mluveného projevu.

### **6. Vyjednávání jako komunikační dovednost**

Základní strategie, taktiky a triky vyjednávání. Osobnost vyjednavče v interkulturním vyjednávání. Určení individuálního vyjednavacího stylu podle autotestů.

### **7. Argumentace a přesvědčování jako komunikační dovednost**

Vymezení pojmů argumentace a přesvědčování. Etika přesvědčování - přesvědčování a (versus) manipulace. Persvazivní funkce marketingové komunikace. Styly přesvědčování. Testování vlastního stylu přesvědčovatele a jeho analýza.

8. Komunikace ve skupině a pomocí prostředníka  
Skupinové komunikační modely. Zásady diskuse. Role v týmu a výběr členů týmu. Týmové vyjednávání. Telefonování jako komunikační dovednost. Komunikace prostřednictvím elektronických médií. E-mailová korespondence a její specifika.

## Literatura

BELZ, H. SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.

DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

HIERHOLD, E. *Rétorika a prezentace*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0782-9.

KHELEROVÁ, V. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1677-1.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.

QUINTANILLA K. M and T. S. WAHL. *Business and Professional Communication*. Sage Publications, Inc., 2011. ISBN 978-1-4129-6472-2.

SOBČÍKOVÁ, J. *Vyjednávání*. Karviná: OPF SU, 2005. ISBN 80-7248-297-1.

SVOBODOVÁ, D. *Komunikační dovednosti pro informatiky*. Karviná: SU OPF, 2018.

## Informace učitele

docházka na semináře, průběžný test, aktivní účast na interaktivních skupinových situacích.

## Hodnotící metody

docházka na semináře min. 60 % (10 % hodnocení), průběžný test s min. úspěšností 60 % (30 % hodnocení), ústní zkouška (60 % hodnocení)

Aktivity	Náročnost [h]
Ostatní studijní zátěž	47
Přednáška	26
Seminář	13
Zápočet	30
<b>Celkem</b>	<b>116</b>