



СМ 313

БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ

Приета: Прот.№ 16 от 17.06.2016 г.

Лектор: проф.дпн Галя Христозова

АНОТАЦИЯ

Курсът по Бизнес комуникация цели да запознае студентите с основните модели на комуникативното поведение в сферата на бизнеса. В дисциплината се разглежда същността на комуникационния процес и неговите елементи, формите и начините за комуникиране в рамките на управлението. Анализират се факторите, които обезпечават ефективността в деловите контакти. Овладяват се основните норми на вербалната /писмена и устна/ и невербалната комуникация. Изграждат се конкретни компетенции, свързани с кандидатстване за работа – писане на CV, мотивационно писмо, подготовка на документи, участие в интервю.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Да подготви студентите да осъществяват контакти с хората, с които реализират ежедневни взаимоотношения в бизнеса. Всеки трябва да се научи да установява плодотворни контакти с околните: да бъде добре разбран, да може да получава необходимата подкрепа, да може да гради своето влияние - да знае какво иска, как да го изрази и как да го постигне в контакта с другите.
2. Да изясни същността на комуникационния процес и неговите елементи, формите и начините за комуникиране в рамките на управлението.
3. Да запознае студентите чрез обучителни техники и интерактивни методи с основните норми на бизнес етикета и речевия етикет.
4. Да подпомогне формирането на комуникативни умения за делово общуване, както и за справяне с различни делови жанрове – доклад, писмо, молба, CV и др.
5. Да подпомогне овладяването и разпознаването на характеристиките на невербалната комуникация.
6. Да подпомогне формирането на добра писмена култура и комуникативна грамотност.
7. Да способства за формирането на личностни качества, като отговорност, организираност, коректност, корпоративна етика.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	редовно обучение				задочно обучение			
			л	с	у	общ	л	с	у	Общ
КСТ	задължителна	3	30				30			30
КЕВЕИ	задължителна	3	30				30			30
ЕСЕО	задължителна	3	30				30			30
СИИТ	задължителна	3	30				30			30
ИКН	задължителна	6	30				30			30
ПИМ	задължителна	6	30				30			30

ПРЕДПОСТАВКИ

Дисциплината е въвеждаща в специалността, поради което няма изисквания за предварително слушане и полагане на изпити по други дисциплини.

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

Тема 1. Въведение в съвременните бизнес комуникации

Същност на бизнес комуникациите. Обективна потребност от появата на бизнес комуникации. Основни задачи на бизнес комуникациите. Ролята на бизнес комуникациите в обществения живот. Комуникациите и корпоративната култура. Понятие за комуникативна компетентност. Етиката в бизнес комуникациите.

Тема 2. Общуването

Същност на общуването. Общуването като социално – психологически феномен. Връзката общуване – комуникация. Компоненти на общуването. Делово общуване – същност, видове, организация, йерархия. Затруднения при общуването – същност, видове.

Тема 3. Информацията

Същност и особености на информацията. Социална информация. Класификация на информацията. Информацията в интернет. Подготовка на информация за делово общуване – регламент, норма

Тема 4. Комуникации

Съвременни тълкувания на понятието “комуникация”. Дефиниции - от възникването на теорията за комуникациите до днес. Същност и особености на комуникациите. Комуникациите като резултат от информационен обмен. Комуникациите като социален феномен. Функции на комуникациите. Видове комуникации. Характерни черти на комуникациите.

Тема 5. Вербална и невербална комуникация

Основни принципи на вербалната комуникация. Речта – основно комуникативно средство. Функции на речта. Изисквания към речта на участниците в бизнес комуникацията – съдържателни, тактически, формално - технически. Специфични методи в комуникацията. Невербална комуникация – същност и характеристики. Позитивни и негативни знаци на тялото.

Тема 6. Комуникативни роли

Получаване и предоставяне на информация. Логика на убеждаването. Доказателства, аргументи, обосноваване. Комуникативни роли – видове, подготовка, реализация, оценка. Стил и норми в бизнескомуникацията.

Тема 7. Комуникациите в икономическите организации

Същност, видове, организация, йерархия. Структура на комуникациите в организациите. Вътрешни и външни комуникации. Бизнес преговори. Комуникацията и управленските решения. Съвещанието като групов мениджмънт и комуникации.

Тема 8. Писмените комуникации

Бизнес кореспонденция – същност, изисквания на БДС. Писма – структура, изисквания, видове: запитвания, оферти, поръчка и др. Молба, мотивационно писмо, препоръки. CV – европейски стандарт на автобиография. Писмени доклади и др. Писмените комуникации чрез други технически средства- факс, ел.поща, социални мрежи, скайп. Етикет и норми в интернет.

Тема 9. Устните комуникации

Публична реч. Слушане и възприемане. Интервю – подготовка, участие и провеждане. Комуникация по телефона. Комуникативни бариери и типични грешки при устните комуникации.

Тема 10. Подготовка за кандидатстване за работа

Търсене и анализ на обяви за работа. Стандарти при съставяне на документи за работа. Подготовка за интервю.

Тема 11. Бизнес етикет

Същност. Дипломатичност. Правила и норми. Служебен етикет. Техники при провеждане на разговор. Вежливи обноски. Поведение в офиса, извън офиса. Облекло, хранене, поздрав, ръкуване и др. Често допускани грешки в бизнес етикета.

Тема 12. Бизнес комуникации и персонален имидж

Култура на външността. Етикет на представяне и поздрав. Визитна картичка. Самохарактеризиране и самоусъвършенстване. Правила за комуникации с медиите.

Тема 13. Речев етикет

Български речев етикет – стандарт. Видове групи за речев етикет. Форми за учтивост, съгласие, несъгласие, отказ, изразяване на отношение и др. Ви – формите в устната и в писмената реч.

Тема 14. Българската книжовна норма в бизнес комуникациите

Правоговорни изисквания и грешки в бизнескомуникациите. Правописна и граматическа норма в писмената реч. Основни нарушения – бройна форма, ятов преглас, съгласуване при учтивост и др.. Промени в правописната норма (Правописен речник 2012 г.).

Тема 15. Връзки с обществеността /ВО/

Същност на връзките с обществеността. Основни задачи на ВО. Роля и функции на ВО в съвременния свят. Основни принципи, върху които са построени и функционират ВО. Публични изяви /речи, конференции/ - повод, планиране, подготовка. Специални мероприятия.

Тема 16. Бизнес комуникации с чуждестранни партньори

Подготовка за делово пътуване. Запознаване с особености и различия в комуникацията с оглед култура, общество, етнос, религия и др. Международни стандарти в писмените комуникации.

Тема 17. Бизнес комуникации в негативни ситуации

Бизнес комуникации в конфликтни ситуации и по време на криза. Комуникационна култура. Специфични техники.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Предлага се списък от индивидуални задачи (CV, въпросник за интервю, разработване на обява, подготовка на документи за явяване на конкурс, мотивационно писмо, разработване на различни видове писма, молба, доклад и др.) за всеки студент, които се разработват през семестъра. Студентите периодично изпълняват и езикови тестове.

Разработва се курсова задача по предложени теми.

В обучението освен традиционните методи – лекция, беседа, се използват основно интерактивни методи, които осигуряват активен диалог със студентите, взаимодействие - вербално, директно вербално, индиректно - онлайн. Чрез интерактивните методи студентите едновременно получават знания, формират се на умения и сеизграждат нагласи чрез поставянето им в ситуации, в които могат да си взаимодействат. Те са на основата на диалог, съвместно решаване на проблеми. Използват се 2 вида интерактивни методи:

- интерактивни форми на мултимедийните продукти: платформа за електронно обучение Moodle;

- иновационни интерактивни методи: работа по проекти, групово работно, дискусии, мини изследвания, мозъчна атака, карта, визуализация, творчески диалог, анкетиране.

МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Основните методи за теоретическа подготовка са лекциите.

Основните методи, които се използват в семинарните упражнения, са:

Интерактивни методи – “мозъчна атака”, работа в групи, делови игри, интелектуално-тренировъчни игри.

Традиционни методи – дискусия, практически упражнения, самостоятелна работа с учебници и справочници.

В часовете за упражнения ще се обсъждат персонални казуси и проблеми, както и ще се извършва индивидуална подготовка за явяване на интервю, за провеждане на интервю. Ще се работи и върху някои езикови и правоговорни норми.

Работа на всеки студент през семестъра се оценява с текуща оценка. Тя се получава от изпълнението на индивидуалните задачи и разработения реферат.

През семестъра студентите разработват и „качват” в Moodle 4 изпълнени задачи:

1. CV по европейски стандарти.
2. Мотивационно писмо по обява за работа.
3. Курсова задача – 10-15 стр. по възложена тема и регламентирана структура.
4. Презентация на темата в Pover Point.

Изпълнението на тези задачи и презентирането на индивидуалната тема е условие за получаване на заверка.

Семестриалният изпит е тест в компютърна зала. Освобождаване не се предвижда.

При формирането на крайната оценка освен резултата от семестриалния изпит се има предвид и текущата оценка от разработената курсова работа.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Борг, Дж. Изкуството на убеждаването : Как да влияем на другите, С., 2012 .

2. Гиблин, Лес. Как да общуваме уверено и успешно. С., Сиела, 2011.
3. Гоуман, Карол Кинси. Мълчаливият език на лидерите : Как езикът на тялото може да помогне или попречи на вашето лидерство . - София : Сиела, 2014.
4. Джонев, Сава. Организационно консултиране, мениджмънт, управление на човешките ресурси. Т.2 . - София : Ен Джи Би Консултинг, 2014.
5. Дънешка, Антоанета. Култура и международен бизнес : Учебно помагало по межкултурно общуване в международния бизнес . - София : УНСС, 2015.
6. Ефтимова, Андреана. Невербалната комуникация. С., Сиела, 2011.
7. Интернет-комуникация как новая речевая формация. М., Флинта, 2012.
8. Кожухаров, Й. Етикет за всеки ден и за бизнеса, С., 2012 .
9. Кондукторова, Ан. Делова кореспонденция. В., 2012.
10. Кондукторова, Ан и др. Делова кореспонденция : Учебно помагало., В., 2012.
11. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : Учебное пособие - Москва : Инфра-М, 2010.
12. Накамото, Стив. Говори като победител! С., Сиела, 2012.
13. Начев, Йордан.Общуването : Как да влияем на другите / Йордан Начев . - София : Сиела, 2009.
14. Парижкова, Любомира. Общуване vs. Комуникация. С., За буквите - О писменехъ, 2013.
15. Пийз, Алън. Езикът на тялото на работното място . С., 2011.
16. Райков, Здравко. Креативният бизнес - София : Дармон, 2014.
17. РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 910/2014 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар - В: Официален вестник на Европейския съюз, 28.08.2014.
18. Стойков, Л. и В.Пачева. Връзки с обществеността и бизнескомуникация. С., 2005.
19. Тимашева, О. В. Введение в теорию межкультурной коммуникации : Учебное пособие - Москва : Флинта, 2016 .
20. Христова, Евелина. Комуникациите и организацията в 21. век : Теория, стратегия, политика, практика и проблеми на модерната комуникация. С., Рой комюникейшън, 2012.



СМ 313

БИЗНЕС КОМУНИКАЦИ

Лектор: проф.дпн Галя Христозова

1. Общуването като социално – психологически феномен
2. Делово общуване
3. Общуването в контекста на организацията
4. Същност и особености на информацията
5. Комуникации
6. Функции на комуникациите, видове комуникации
7. Характерни черти на комуникациите
8. Вербални комуникативни средства – речта като основно комуникативно средство
9. Невербални комуникативни средства
10. Логика на убеждаването
11. Комуникативни роли
12. Комуникативно поведение – получаване и предоставяне на информация
13. Писмените комуникации в организацията – писма, писмени доклади и др.
14. Устните комуникации – публична реч, интервю и др.
15. Съвещанието като групов мениджмънт и комуникации
16. Комуникациите в икономическите организации – видове
17. Структура на комуникациите в организациите
18. Бизнес преговори
19. Комуникацията и управленските решения
20. Бизнес етикет
21. Българският речев етикет
22. Бизнес комуникации в негативни ситуации
23. Въведение в съвременния PR
24. Бизнес комуникации с чуждестранни партньори

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Борг, Дж. Изкуството на убеждаването : Как да влияем на другите, С., 2012 .
2. Гиблин, Лес. Как да общуваме уверено и успешно. С., Сиела, 2011.
3. Гоуман, Карол Кинси. Мълчаливият език на лидерите : Как езикът на тялото може да помогне или попречи на вашето лидерство . - София : Сиела, 2014.
4. Джонев, Сава. Организационно консултиране, мениджмънт, управление на човешките ресурси. Т.2 . - София : Ен Джи Би Консултинг, 2014.
5. Дънешка, Антоанета. Култура и международен бизнес : Учебно помагало по межкултурно общуване в международния бизнес . - София : УНСС, 2015.
6. Ефтимова, Андреана. Невербалната комуникация. С., Сиела, 2011.

7. Интернет-коммуникация как новая речевая формация. М., Флинта, 2012.
8. Кожухаров, Й. Етикет за всеки ден и за бизнеса, С., 2012 .
9. Кондукторова, Ан. Делова кореспонденция. В., 2012.
10. Кондукторова, Ан и др. Делова кореспонденция : Учебно помагало., В., 2012.
11. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : Учебное пособие - Москва : Инфра-М, 2010.
12. Накамото, Стив. Говори като победител! С., Сиела, 2012.
13. Начев, Йордан.Общуването : Как да влияем на другите / Йордан Начев . - София : Сиела, 2009.
14. Парижкова, Любомира. Общуване vs. Комуникация. С., За буквите - О писменехъ, 2013.
15. Пийз, Алън. Езикът на тялото на работното място . С., 2011.
16. Райков, Здравко. Креативният бизнес - София : Дармон, 2014.
17. РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 910/2014 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар - В: Официален вестник на Европейския съюз, 28.08.2014.
18. Стойков, Л. и В.Пачева. Връзки с обществеността и бизнескомуникация. С., 2005.
19. Тимашева, О. В. Введение в теорию межкультурной коммуникации : Учебное пособие - Москва : Флинта, 2016 .
20. Христова, Евелина. Комуникациите и организацията в 21. век : Теория, стратегия, политика, практика и проблеми на модерната комуникация. С., Рой комюникейшън, 2012.

ANNOTATION

The course in Business Administration aims at acquainting the students with the main models of communicative behaviour in the field of business. This subject looks into the nature of the communication process and its elements, as well as the forms and ways for communication in the area of management. The factors that influence the efficiency in the business contacts are analyzed. The main forms of verbal /written and oral/ and non-verbal communication are taught.