

К О Н С П Е К Т

ПО БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ

1. Организационна среда - вътрешна и външна характеристика. Фактори, влияещи върху дейността на организацията.
2. Общуване в организацията- същност, страни и видове. Делово общуване- преодоляване на бариерите при делово общуване.
3. Бизнес комуникации - същност, характерни черти , принципи и фази на комуникация. Видове комуникации.
4. Вербална комуникация - умението да говорим ,слушаме и се владеем. Състояние на личността при делови отношения.
5. Невербална комуникация - същност, принципи, функции. Техники на невербално общуване.
6. Физически параметри извън комуникацията- време и пространство. Телефонна комуникация.
7. Делова кореспонденция - предмет, обект, задачи и видове. Съдържание, стил и език на деловата кореспонденция.
8. Стопанска кореспонденция - характеристика, реквизити, видове/писма-искане, рекламация ,оферта, заявка ,обява; стопански документи - договор анекс/
9. Вътрешна кореспонденция - характеристика ,видове/ свързани със статута - правилник, наредба, длъжностна характеристика; свързани с организационната дейност- доклад, докладна записка; справки - отчети справки, информации; протокол, служебна бележка, пълномощно, декларация.
10. Фирмена култура.
11. Лични документи - молба/заявление, автобиография ,мотивационно писмо, препоръки, придружаващо писмо, визитни картички.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Маринова И., Гешева М., Бизнескомуникация, изд. Нови знания, 2001
2. Георгиева Н., Делова кореспонденция ,Мартилен Сф., 2004

КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ:

1. Умения да водят вербална комуникация.
2. Познава техниките на невербалната комуникация.
3. Познава различните видове делова кореспонденция.
4. Умения да води писмена кореспонденция по различни поводи.