

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – В А Р Н А
С Т О П А Н С К И Ф А К У Л Т Е Т
КАТЕДРА “ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВИЯТА”

УТВЪРЖДАВАМ:

(Проф. д-р Пламен Илиев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ”

ЗА СПЕЦ.: „Икономика и търговия“; ОКС „бакалавър“– дистанционно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 3; СЕМЕСТЪР: 5;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 180 ч.; в т.ч. аудиторна 12 ч.

КРЕДИТИ: 6

РАБОТЕН ЕЗИК: БЪЛГАРСКИ ЕЗИК

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	12
В Т.Ч.:	
• ЛЕКЦИИ	6
• УПРАЖНЕНИЯ	6
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	168
В Т.Ч.:	
• КОНСУЛТАЦИИ	6
• САМОПОДГОТОВКА	162

ИЗГОТВИЛИ
ПРОГРАМАТА:

(доц. д-р В. Димитрова)

.....

(ас. В. Петева)

Ръководител катедра:

„Икономика и управление на търговията“ (доц. д-р В. Димитрова)

I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина цели да формира у студентите теоретични знания в областта на бизнес комуникациите и разбиране за комуникациите като средство за реализиране на основните функции на бизнеса. В условията на икономика основана върху обмена, успехът на фирмите в значителна степен се определя от ефективността на техните комуникации с бизнес партньорите: клиенти, доставчици, посредници, финансови организации и др.

Дисциплината разширяване знанията на студентите, придобити по основи на управлението и управление на търговските операции, като ги запознава с технологията и средствата за осъществяване на външните и вътрешно-фирмените комуникации, средствата за комуникация и методите за анализ на комуникациите. Обучението по дисциплината изгражда умения за комуникация по етапите на търговската сделка (подготовка, сключване и изпълнение), подпомага усвояването на техники за водене на търговски преговори.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

№. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ
ТЕМА 1.	ОСНОВИ НА КОМУНИКАЦИИТЕ В БИЗНЕСА 1.1. Същност, функции и видове комуникации в бизнеса. 1.2. Основни комуникационни модели. 1.3. Изграждане на комуникационна стратегия.
ТЕМА 2.	ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО 2.1. Процес на възприемане на съобщението. 2.2. Персонални деформации и бариери в процеса на комуникация. 2.3. Концепция за самооценката – персонален и обществен имидж
ТЕМА 3.	ПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЯ 3.1. Вербална комуникация. 3.2. Процес на слушане – елементи, проблеми и изграждане на умения за ефективно слушане. 3.3. Невербална комуникация – същност, роля, елементи.
ТЕМА 4.	БИЗНЕС ЕТИКА 4.1. Бизнес етиката като елемент на деловото общуване. 4.2. Бизнес протокол. 4.3. Бизнес етикет - национални особености.
ТЕМА 5.	КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ПОДГОТОВКАТА НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА 5.1. Проучване на потенциалните партньори и методи за установяване на делови контакти. 5.2. Запитване за стоки и услуги. 5.3. Отговор на запитване. Отказ. 5.4. Поръчка и отговор на поръчка. 5.5. Оферти и пласментни писма.
ТЕМА 6.	ТЪРГОВСКИ ПРЕГОВОРИ 6.1. Същност и подготовка за водене на преговори. 6.2. Процес на преговаряне – фази, отстъпки, овладяване на времето. 6.3. Стратегии, техники и тактики за водене на търговски преговори. 6.4. Преговаряне в екип. Игра на роли. 6.5. Приключване и анализ на преговорите.

ТЕМА 7.	КОМУНИКАЦИИ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА 7.1. Комуникации, свързани с рекламации по сделката. 7.2. Комуникации, свързани с плащанията по сделката. 7.3. Комуникации, свързани с търговската експлоатация на транспорта.
ТЕМА 8.	ВЪТРЕШНО-ФИРМЕНИ КОМУНИКАЦИИ 8.1. Комуникационни мрежи във фирмата – формални, неформални, бариери за ефективна комуникация в организацията. 8.2. Стиллове за комуникация на мениджъри. 8.3. Анализ на комуникациите в организацията.
ТЕМА 9.	ГРУПОВА КОМУНИКАЦИЯ 9.1. Размер на групата и групова комуникация. Лидерство в групите. 9.2. Управление на конфликтите. 9.3. Средства за комуникация в група. Планиране и ръководство на групови срещи: заседание, инструктаж, конференция, среща с клиенти.
ТЕМА 10.	ОСНОВНИ СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯТА 10.1. Комуникации в процеса на подбор на кадри: планиране и ръководство на интервю при подбор на кадри, CV, мотивационно писмо. 10.2. Подготовка и представяне на устни и писмени доклади. 10.2. Подготовка и изказване пред аудитория.
ТЕМА 11.	ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ 11.1. Проблеми на културните различия. 11.2. Сравнителен анализ на стиллове за комуникация и водене на преговори. 11.3. Средства за межкултурна комуникация.
ТЕМА 12.	БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯТА И НОВИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ 12.1. Интернет и бизнес комуникацията. Електронната кореспонденция. 12.2. Социалните мрежи. 12.3. Межкултурна комуникация.

III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ¹

Профилиращата подготовка и обучение на студентите бакалаври по дисциплината "Бизнес комуникации" в дистанционната форма на обучение се осъществява чрез следните учебни ресурси и дейности:

- *учебни ресурси:*
 - *Мултимедийни презентации по тематичното съдържание на дисциплината включващо теоретично представяне на темите и подтемите (основни понятия, постановки, дефиниции, модели, класификации и др.).*
 - *Файлове с казуси по отделни теми на учебното съдържание.*
- *учебни дейности:*
 - *Разписание за консултации: присъствени и в електронна среда (по електронна поща, форум) със студентите.*
 - *База данни с казуси и теоретични постановки.*
 - *Речник с основни понятия, термини и категории по отделните теми и общо.*

¹ Методите за подготовка и провеждане на обучение се представят в съответствие с утвърдената Инstrukция за разработване на учебна програма за дисциплина в дистанционна форма на обучение на Икономически университет – Варна.

- *Електронни тестове с въпроси за проверка на знанията (отворени, затворени, за съпоставяне, вярно-грешно и др.).*

IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Тест (с отворени, затворени или смесени въпроси)	2	58
1.3.	Казус	2	60
Общо за семестриален контрол:		3	118
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Изпит (присъствен):	1	50
	- писмен тест с отворени и затворени въпроси		
Общо за сесиен контрол:		1	50
Общо за всички форми на контрол:		4	168

IV. ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Бизнес комуникации“, качени в платформата за дистанционно обучение на ИУ – Варна.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Давидков, Цв., Бизнескомуникации, С., 2012.
2. Алексиева С. Бизнес комуникации. С., НБУ, 2011.
3. Андонов, Б. Външнотърговска сделка : Подготовка. Сключване. Изпълнение, София : Нова звезда, 2014.
4. Саркисян, К. Межкултурна комуникация и адаптация в международния бизнес. Свищов: Акад. изд. Ценов, 2013.
5. Драмалиева В. Бизнес етика и корпоративна социална отговорност в съвременното управление на бизнеса. София : Изд. комплекс - УНСС, 2014.
6. John J. and C. Bovee. Excellence in Business Communication. Prentice Hall, 2013.
7. Guffey M. and D. Loewy. Communication: Process and Product. 2014.
8. Shell R. Bargaining for Advantage: Negotiation Strategies for Reasonable People. Gildan Media, 2014.