

# СЪДЪРЖАНИЕ

<b>ВЪВЕДЕНИЕ В КОМУНИКАЦИИТЕ</b> .....	5
<b>СЪЩНОСТ НА КОМУНИКАЦИИТЕ. ПРИНЦИПИ</b> .....	5
Същност на комуникациите .....	5
Елементи на комуникацията .....	6
Видове комуникация .....	8
Принципи на комуникацията .....	9
<b>БИЗНЕСКОМУНИКАЦИИ</b> .....	12
<b>БИЗНЕСКОМУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯТА. ДЕЙНОСТИ НА УПРАВЛЕНИЕТО, СВЪРЗАНИ С КОМУНИКАЦИЯТА</b> .....	12
Организацията и комуникацията в нея .....	12
Дейности на управлението, свързани с комуникацията.....	13
Комуникационна стратегия.....	14
<b>МЕЖДУЛИЧНОСТНО ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ</b> .....	15
Стил на комуникация .....	15
Мотивация .....	18
<b>АДМИНИСТРАТИВНА ЕТИКА</b> .....	19
<b>ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО</b> .....	20
Особености на личността в комуникацията.....	20
Комуникативна култура. Вербални комуникации .....	23
<b>ГОВОР И РЕЧ. РЕЧЕВИ ЕТИКЕТ</b> .....	23
<b>ПРАВИЛА И НОРМИ ЗА ЕТИКЕТ ПРИ ПРЯК КОНТАКТ</b> .....	25
<b>ПАРАЛИНГВИСТИКА И ИНТОНАЦИЯ</b> .....	27
Паралингвистични символи .....	27
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ НА РЕЧТА. ОРАТОРСКО МАЙСТОРСТВО</b> .....	28
Организация на речта.....	28
Ораторско майсторство .....	29
<b>ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА. ТЕЛЕФОНЕН ЕТИКЕТ</b> .....	31
<b>ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ ПРИ МОБИЛНИТЕ КОМУНИКАЦИИ. ЕТИКЕТ</b> .....	32
<b>ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ</b> .....	34
Организация на ефективната комуникация.....	34
Видове ефективна комуникация .....	35
Ефективно слушане .....	36
<b>БАРИЕРИ И ДЕФОРМАЦИИ В КОМУНИКАЦИИТЕ</b> .....	37
Барииери в общуването.....	37
Деформации в общуването.....	38
<b>ЛЪЖАТА КАТО СОЦИАЛЕН ФЕНОМЕН</b> .....	40
<b>НЕВЕРБАЛНИ КОМУНИКАЦИИ</b> .....	43
<b>СЪЩНОСТ И ЗНАЧЕНИЕ</b> .....	43
<b>ЕЛЕМЕНТИ НА НЕВЕРБАЛНИТЕ ПОСЛАНИЯ</b> .....	45

Жестове на тялото.....	45
Докосване до лицето .....	47
Ръкостискането .....	47
Поза .....	48
Мимика.....	49
Поглед.....	49
Параезик.....	51
Пространство .....	51
Външен вид .....	52
<b>ВРЕМЕТО .....</b>	<b>55</b>
<b>ПИСМЕНИ КОМУНИКАЦИИ .....</b>	<b>58</b>
<b>ДЕЛОВА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ .....</b>	<b>58</b>
Кореспондентски понятия .....	58
Създаване на документи .....	60
Стил, форма и съдържание на документите .....	60
Проверка на отпечатаното .....	62
<b>ОСНОВНИ ПРАВИЛА ОТ ГРАМАТИКАТА В БЪЛГАРСКИЯ ЕЗИК, КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ЗНАЯТ ПРИ ПИСМЕНИТЕ КОМУНИКАЦИИ .....</b>	<b>62</b>
Членуване .....	62
Числителни бройни .....	63
Главна буква .....	64
Слято, полуслято и разделно писане .....	64
Голямо тире .....	66
Кавички .....	66
Запетая.....	66
<b>СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ ДОКУМЕНТИ.....</b>	<b>67</b>
Стопански писма .....	67
Примерни образци за стопански писма според БДС.....	71
Примерни образци по БДС .....	75
<b>ОБЩОАДМИНИСТРАТИВНИ ДОКУМЕНТИ.....</b>	<b>80</b>
Служебна бележка .....	80
Удостоверение .....	81
Пълномощно .....	82
<b>ДОКУМЕНТИ ЗА РАБОТА .....</b>	<b>84</b>
Молба, заявление, жалба.....	84
Автобиография .....	86
Мотивация. Мотивационно писмо .....	90
Препоръка .....	91
<b>ЕЛЕКТРОННИ БИЗНЕСКОМУНИКАЦИИ .....</b>	<b>93</b>
Интернет в организацията .....	93
Електронни комуникации .....	94
Електронна поща.....	95
Нетикет .....	99
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>101</b>
<b>ЗАДАЧИ И ИГРИ .....</b>	<b>116</b>
<b>Литература .....</b>	<b>118</b>