

# **БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ**

за всички професионални направления

## **I. ОСНОВИ НА БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИТЕ**

### **1. СЪЩНОСТ И ЗНАЧЕНИЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ**

- 1.1. Комуникацията като процес. Елементи на комуникацията
- 1.2. Принципи на комуникацията
- 1.3. Видове комуникации

### **2. ПРЕГЛЕД НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ**

- 2.1. Същност и значение на комуникативните умения. Самооценка на комуникативните умения...
- 2.2. Стил на комуникация

### **3. ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ**

- 3.1. Същност на ефективната комуникация
- 3.2. Бариери и деформации в комуникациите
- 3.3. Техники за ефективна комуникация

### **4. НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ**

- 4.1. Същност, значение, функции и принципи на невербалната комуникация
- 4.2. Паралингвистични символи
- 4.3. Езикът на тялото
  - Жестове
  - Ръкостискане
  - Мимика

- Поглед
- Усмивка
- Поза
- Пространство (разстояние)
- Външен вид

4.4. Межкултурна невербална бизнес комуникация

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РЕЧТА. ОРАТОРСКО МАЙСТОРСТВО**

5.1. Говор и реч. Речеви етикет

5.2. Етапи при съставяне на речеви послания

5.3. Социолингвистични похвати за съставяне на убедителни послания

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯТА И КОМУНИКАЦИИТЕ В НЕЯ**

### **1. КОМУНИКАЦИИТЕ В ОРГАНИЗАЦИЯТА**

1.1. Същност, значение, основни принципи и функции на комуникациите в организацията

1.2. Видове комуникации в организацията

1.3. Дейности на управлението, свързани с комуникацията

1.4. Вътрешните комуникации – фактор за ефективното управление на човешките ресурси в организацията

1.5. Комуникационни стратегии

1.6. Административна етика

### **2. НЕФОРМАЛНА КОМУНИКАЦИЯ. КОМУНИКАЦИЯ В ЕКИП**

2.1. Основни комуникационни канали (официални и неофициални)

2.2. Работа в екип и комуникации. Вътрешна и външна среда на екипа

2.3. Основни проблеми при работа в екип и начини за подобряване на комуникацията в екипа

2.4. Необходими знания и умения за ефективна комуникация в екип

### **3. ДЕЛОВИ СРЕЩИ И СЪБИРАНИЯ**

3.1. Видове делови срещи и събирания: оперативки, заседания, събирания

3.2. Подготовка на делова среща

3.3. Провеждане на делова среща. Етапи. Документация. Документиране

3.4. Участие в делова среща

### **4. ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА И МОБИЛНИТЕ КОМУНИКАЦИИ**

4.1. Значението на телефона като бизнес инструмент

4.2. Телефонен етикет. Правила и норми на телефонната култура

4.3. Структура на делови разговор по телефона

4.4. Видеотелефони. Видеоконферентната връзка

### **5. УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ**

5.1. Същност и особености на конфликтите

5.2. Типове конфликти

5.3. Причини за конфликти

5.4. Структура на конфликта и развитие на конфликтната ситуация

5.5. Управление на конфликтите

5.6. Стиллове за разрешаване на конфликти

5.7. Комуникацията в екипа като инструмент за избягване и разрешаване на конфликти

### **6. ПРЕГОВОРИТЕ КАТО ФОРМА ЗА ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ**

- 6.1. Фази на преговорите. Подготовка на преговорите. Размяна на информация
- 6.2. Техники за водене на преговори. Техники на питане
- 6.3. Етикет на деловите срещи, разговори и преговори
- 6.4. Стратегия и тактика на деловото общуване в процеса на преговарянето
- 6.5. Резултати от преговорите: договореност, споразумение, документация и документиране
- 6.6. Характеристики на ефективния преговарящ

## **7. ПИСМЕНИ КОМУНИКАЦИИ. ДЕЛОВА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ**

- 7.1. Основни понятия. Видове документи
- 7.2. Основни правила от граматиката в българския език, които трябва да се спазват при писмените комуникации
- 7.3. Стил, форма и съдържание на документите
- 7.4. Създаване на документи – съставяне, оформяне и проверка на отпечатаното
- 7.5. Регистрация на документите

## **8. СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ ДОКУМЕНТИ. СТАНДАРТИ**

- 8.1. Доклад. Докладна записка
- 8.2. Отчет. Протокол. Справка. Служебно (делово) писмо
- 8.3. Стопански писма. Поръчки. Запитвания. Рекламации. Покани

## **9. ОБЩОАДМИНИСТРАТИВНИ ДОКУМЕНТИ. СТАНДАРТИ**

- 9.1. Служебна бележка
- 9.2. Удостоверение
- 9.3. Пълномощно
- 9.4. Декларация

## **10. КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА**

10.1. Комуникативни умения при кандидатстване за работа

10.2. Умението да представим себе си

10.3. Заявление. Автобиография

10.4. Мотивационно писмо/Мотивация. Препоръка

## **11. БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИТЕ И НОВИТЕ ТЕХНОЛОГИИ**

11.1. Интернет и бизнес комуникацията в организацията

11.2. Електронната кореспонденция

11.3. Нетикет

11.4. Социалните мрежи и бизнес комуникацията. Корпоративна социална мрежа

11.5. Платформи за комуникации и съвместна работа