



ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕНИ ТЕХНОЛОГИИ

3600 Лом, ул. "Владимир Заимов" № 8 тел./факс: 0971/60 350; 60 352; e-mail: pgpt@pgptlom.com

Утвърждавам:

Директор:.....

(инж. Илина Кръстева)



КОНСПЕКТ ПО БИЗНЕС КОМУНИКАЦИИ

Спец. „Спедиция и логистика“

1. Същност на бизнес комуникациите. Комуникацията като процес – елементи.
2. Видове комуникация – вербална, невербална, писмена (епистоларна), електронни комуникации. Принципи на комуникацията.
3. Организацията и комуникацията в нея. Административна етика.
4. Говор, реч и език. Организация на речта. Стил на говорене. Етикет при вербални комуникации
5. Ораторско майсторство. Организиране на речта.
6. Делово общуване по телефона – правила. Мобилни комуникации. Телефонен етикет.
7. Същност и значение на комуникативните умения. Връзка между самооценка, умението за слушане и за предаване на информация.
8. Невербална комуникация. Принципи на невербалната комуникация.
9. Основни сигнали на невербалната комуникация (очи, поглед, жест, поза, разстояние между общуващите, усмивка, ръкуване, походка).
10. Маниерите – култура на поведение, обслужваща деловото общуване.
11. Външният вид на деловата жена и деловия мъж.

12. Писмени комуникации. Делова кореспонденция. Основни кореспондентски понятия – документ, бланка, реквизити, БДС, регистрационен индекс).
13. Документите в организацията. Видове. Етапи при създаване на документи – съставяне и оформяне.
14. Език, стил и съдържание на документите. Етикетът на писмените комуникации.
15. Документи при кандидатстване за работа. Заявление – същност, реквизити, структурна схема. Автобиография (CV) по Europass стандартът – изтегляне на бланка и попълването ѝ. Мотивационно писмо/мотивация – същност, реквизити, структурна схема.
16. Стандарти при писмени комуникации с бизнес партньори – стопански/делови писма. Видове писма. Реквизити на писмата. Структурна схема на писмо.
17. Интернет бизнес комуникации в организацията. Електронни комуникации. Електронна поща – предимства и недостатъци. Етикетът в Интернет (нетикет).
18. Интервю за работа.
19. Умението да представим себе си чрез документи за кандидатстване за работа.
20. Умението да представим себе си чрез интервю за работа.

Основната цел на обучението по учебния предмет бизнес комуникации – учебна практика е учениците да придобият базисни знания и умения, които да допринесат за подобряване на комуникативната им компетентност и за формиране на умения за ефективна и успешна бизнес комуникация.

В края на обучението учениците трябва:

Учениците трябва да знаят:

- същността, ролята и значението на бизнес комуникациите;
- същността на комуникационния процес и неговите елементи;
- формите и начините за комуникиране в рамките на организацията/предприятието;
- спецификата на вербалните комуникации, ролята и ефективността на телефонните разговори в процеса на комуникация;
- спецификата на невербалните комуникации в бизнеса, посланията на езика на тялото и изискванията на дрескода в организацията;
- съставянето на някои основни документи, техните реквизити и начина на структурирането и форматирането им;
- изискванията и особеностите на онлайн комуникациите.

Да могат:

- ефективно да общуват, да водят преговори, да се справят с конфликти;
- организират на бизнес срещи;
- разбират и владеят езика на тялото и дрескода в бизнеса;
- уверено и аргументирано да се самопредставят;
- самостоятелно да съставят, оформят и форматират кореспонденция, вкл. и документи при кандидатстване за работа.

Критерии за оценка:

Изпита се извършва под формата на тест по Бизнес комуникации – въпроси с открити отговори от цялостната програма по предмета за съответния клас.

Ученикът трябва да е отговорил вярно на половината плюс един от теоретичните въпроси, за да получи положителна оценка. При отговор на по-малко от въпросите, ученикът получава слаба оценка.

Изготвил:



(Надя Гришева)