

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**  
**СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ**  
**КАТЕДРА „ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВИЯТА“**

---

Приета от ФС (протокол №/ дата):

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Приета от КС (протокол №6/ 28.02.2020 г.):

**Декан:**

(доц. д-р Денка Златева)

**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	<b>12</b>
В т.ч.:	
• ЛЕКЦИИ	<b>6</b>
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	<b>6</b>
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	<b>168</b>
В т.ч.:	
• ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ КОНСУЛТАЦИИ	<b>6</b>
• САМОПОДГОТОВКА	<b>162</b>

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц. д-р Виолета Димитрова)
2. ....  
(гл. ас. Д-р Виолета Петева)

Ръководител катедра: .....  
„Икономика и управление на търговията“ (доц. д-р Виолета 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
1.	Тема първа <b>ОСНОВИ НА КОМУНИКАЦИИТЕ В БИЗНЕСА</b> 1.1. Същност, функции и видове комуникации в бизнеса. 1.2. Основни комуникационни модели. 1.3. Изграждане на комуникационна стратегия.
2.	Тема втора <b>ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО</b> 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
3.	Тема трета <b>ПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЯ</b> 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.
4.	Тема четвърта <b>БИЗНЕС ЕТИКА</b> 4.1. Бизнес етиката като елемент на деловото общуване. 4.2. Бизнес протокол. 4.3. Бизнес етикет - национални особености.
5.	Тема пета <b>КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ПОДГОТОВКАТА НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА</b> 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.

6.	<p>Тема шеста <b>ТЪРГОВСКИ ПРЕГОВОРИ</b></p> <p>6.1. Същност и подготовка за водене на преговори.</p> <p>6.2. Процес на преговаряне – фази, отстъпки, овладяване на времето.</p> <p>6.3. Стратегии, техники и тактики за водене на търговски преговори.</p> <p>6.4. Преговаряне в екип. Игра на роли.</p> <p>6.5. Приключване и анализ на преговорите.</p>
7.	<p>Тема седма <b>КОМУНИКАЦИИ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА</b></p> <p>7.1. Комуникации, свързани с рекламации по сделката.</p> <p>7.2. Комуникации, свързани с плащанията по сделката.</p> <p>7.3. Комуникации, свързани с търговската експлоатация на транспорта.</p>
8.	<p>Тема осма <b>ВЪТРЕШНО-ФИРМЕНИ КОМУНИКАЦИИ</b></p> <p>8.1. Комуникационни мрежи във фирмата – формални, неформални, бариери за ефективна комуникация в организацията.</p> <p>8.2. Стиллове за комуникация на мениджъри.</p> <p>8.3. Анализ на комуникациите в организацията.</p>
9.	<p>Тема девета <b>ГРУПОВА КОМУНИКАЦИЯ</b></p> <p>9.1. Размер на групата и групова комуникация. Лидерство в групите.</p> <p>9.2. Конфликти – същност, причини, видове</p> <p>9.3. Управление на конфликтите.</p>
10.	<p>Тема десета <b>ОСНОВНИ СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯТА</b></p> <p>10.1. Управление на събития, срещи, конференции, консултации</p> <p>10.2. Подготовка и представяне на устни и писмени доклади.</p> <p>10.2. Подготовка и изказване пред аудитория.</p>
11.	<p>Тема единадесета <b>ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ</b></p> <p>11.1. Проблеми на културните различия</p> <p>11.2. Сравнителен анализ на стиллове за комуникация и водене на преговори</p>
12.	<p>Тема дванадесета <b>БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯТА И НОВИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ</b></p> <p>12.1. Интернет и бизнес комуникацията. Електронна кореспонденция</p> <p>12.2. Социални мрежи</p>

### **III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ<sup>1</sup>**

*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:

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

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

#### **IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ**

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

#### **V. ЛИТЕРАТУРА**

##### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

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

##### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Давидков, Цв., Бизнескомуникации, С., 2012.
2. Бойков, В., Тоцева, Я. Управление на бизнес комуникацията. София: Дилок, 2016, Достъпен на: <[https://www.researchgate.net/publication/315803900\\_Upravlenie\\_na\\_biznes\\_komunikaciata](https://www.researchgate.net/publication/315803900_Upravlenie_na_biznes_komunikaciata)> (21.02.2020)
3. Маринова, Н. Международен маркетинг. София: НБУ, 2017.

4. Андонов, Б. Външнотърговска сделка : Подготовка. Сключване. Изпълнение, София : Нова звезда, 2014.
5. Герджиков, О. Търговски сделки. София: Труд и право, 2015.
6. Драмалиева В. Бизнес етика и корпоративна социална отговорност в съвременното управление на бизнеса. София : Изд. комплекс - УНСС, 2014.
7. Драмалиева, В. Бизнес етика, или защо приятелството си е приятелство, а сиренето с пари?, сп. Философски алтернативи, бр., 2017.
8. Йоцов, И. и Р. Недева. Фирмен международен бизнес, Варна: Е-литера Софт, 2016.
9. Стефанов, Г. и Хр. Дочев. Търговско право, София: Мартилен, 2019.
10. Цанов, И. Международни бизнес преговори, София: ВАС, 2015.
11. Bovee, C. and J. Thill. Business Communication Essentials: Fundamental Skills for the Mobile-Digital-Social Workplace, 2018.
12. Business Communications for success, University of Minnesota Libraries Publishing, 2015, Достъпен на: <<https://open.lib.umn.edu/businesscommunication/>> (21.02.2020)
13. Guffey, M., Loewy, D. Business Communication: Process & Product, 2017.

февруари, 2020  
ВД/ВП