

**Tárgytematika / Course Description****Üzleti kommunikáció**

ALITVA1191

**Tárgyfelelős neve /****Teacher's name:** Rámháp Szabolcs**Félév / Semester:** 2017/18/2**Beszámolási forma /****Assesment:** Folyamatos számonkérés**Tárgy heti óraszám /****Teaching hours(week):** 0/0/0**Tárgy féléves óraszám /****Teaching hours(sem.):** 6/0/0**OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE****A tantárgy oktatásának célja:**

A tantárgy oktatásának alapvető célja – a kommunikáció fő funkcióinak áttekintése mellett – a kommunikáció üzleti életbeli interpretációi, jellegzetes aspektusainak feltérképezése. A gazdaság világában dolgozó leendő vezetőknek és beosztottnak nyújt hasznos, a mindennapi gyakorlat során nélkülözhetetlen ismereteket, esettanulmányok és szituációs gyakorlatok segítségével fejleszti kommunikációs készségüket.

**TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION****Tananyag tartalma oktatási hétre bontva:**

1. hét: Tárgyalás/1. A tárgyalás sikerét befolyásoló tényezők: hatalom idő, információ, stratégia, taktika Tárgyalási szimulációk és elemzésük
2. hét: Tárgyalás/2. A tárgyalás sikerét befolyásoló tényezők: Külső körülmények, a tárgyaló felek személyisége, tudása, hivatali rangja, kulturális hovatartozása Tárgyalási szimulációk és elemzésük
3. hét: Értekezlet/ A jó értekezlet feltételei Értekezlet napirendjének összeállítása
4. hét: A hatásos beszéd alapjai, előadás-technika Meggyőzés, érvelés és cáfolás adott témában
5. hét: Kapcsolatfelvétel: job interview, állásvadászat Munkahelyi interjú tipikus kérdései, jó válaszokkal
6. hét: Üzleti kommunikáció eltérő kultúrák esetében; A nyelvtudás szerepe az üzleti kommunikációban Esettanulmányok: kultúraközi tárgyalások
7. hét: Vezetés és motiváció A munkaválasztás és megtartás motiváló tényezői
8. hét: Konfliktus és kezelési technikái Konfliktuskezelő típusok teszt és elemzése
9. hét: Illem, protokoll az üzleti kommunikációban. A jó megjelenés mint üzleti kommunikációs eszköz Illem és protokoll szabályok és alkalmazásuk

10. hét: A vállalati, szervezeti kommunikáció. PR A hírnév erejére esetek elemzése

11. hét: Ügyfélkapcsolat Panaszkezelés

12. hét Elektronikus kommunikáció az üzleti életben telefon, mobil, e-mail, honlap, közösségi médiák használata

13. hét: Az üzleti kommunikáció írásbeli műfajai Üzleti levél formulái

14. hét Stressz források és stressz-kezelés Stressz-kezelési technikák

---

## **SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD**

### **Az osztályzat kialakításának módja:**

Esettanulmányok, szituációs gyakorlatok: 20 pont

Prezentáció választott kommunikációs témáról: 30 pont

Zárthelyi dolgozat: 50 pont

### **Érdemjegy megállapításához ponthatárok:**

90 - 81 pont jó

80 - 67 pont közepes

66 - 51 pont elégséges

50 – 0 pont elégtelen

### **A vizsga típusa:**

Évközi jegy.

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

### **Kötelező irodalom:**

1. Borgulya Ágnes – Somogyvári Márta (2007) Kommunikáció az üzleti világban. Akadémiai Kiadó: Budapest

### **Ajánlott irodalom:**

1. Adair, John: Hatékony motiválás. Budapest, Network Twenty One Kft, 1997.
  2. Blahó András: Térjünk a tárgyra! Tárgyalástan. Budapest, Aula Kiadó Kft, 1999.
  3. Bohonné Keleti Katalin: Elégedett az ügyfél? Budapest, PublicPress Kft, 2005.
  4. Borgulya Istvánné 1996. Üzleti kommunikáció kultúrák találkozásában. PTE KTK: Pécs
  5. Borgulya Istvánné (szerk.), 2004. Kultúraközi, szakmai és szervezeti kommunikáció. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar: Pécs
  6. Cohen, Herb: Bármit meg tud tárgyalni. Budapest, Bagolyvár Könyvkiadó, 1992.
  7. Deme László - Grétsy László - Wacha Imre (szerk.): Nyelvi illetan. Budapest, Szemimpex Kiadó, 1999.
  8. Dunckel, Jacqueline: Üzleti illemkódex. Budapest, Park Könyvkiadó, 1994.
-

9. Falkné Bánó Klára, 2008. Kultúraközi kommunikáció. Perfekt: Budapest
10. Griffin, Em, 2001. Bevezetés a kommunikációelméletbe. Harmat Kiadó: Budapest
11. Hidasi Judit, 2004. Interkulturális kommunikáció. Scolar Kiadó: Budapest
12. Horányi Özséb (szerk.), 2003. Kommunikáció II. General Press Kiadó: Budapest
13. Konczosné Szombathelyi Márta 2007. Kommunikációs ismeretek. Universitas-Győr Kht: Győr
14. Konczos-Szombathelyi Márta, 2008. Kommunikáló kultúrák. L'Harmattan: Budapest
15. Langer Katalin - Raátz Judit 1999. Üzleti kommunikáció. Nemzeti Tankönyvkiadó: Budapest
16. L. Aczél Petra, 2001. Retorika. Krónika Nova Kiadó: Budapest
17. Linkemer, Bobbi: A jó értekezlet titka. Budapest, Park Könyvkiadó, 1989.
18. Linkemer, Bobbi: A jó fellépés titka. Budapest, Park Kiadó, 1993.
19. Little, Ed –Marandi, Ebi: Kapcsolati marketing. Budapest, Akadémia Kiadó, 2005.
20. Ottlik Károly 2004. Protokoll (Viselkedéskultúra). Medicina Kiadó: Budapest
21. Pálinkás Jenő (szerk.), 2000. Üzleti kommunikáció. GDF: Budapest
22. Sille István (2005) Illem, etikett, protokoll. Akadémiai Kiadó: Budapest
23. Stewart, Marjabelle Young - Laurence, Elizabeth: Etikett. A jó modor etikettje. Budapest, Jokerex Kiadó 2001.
24. Strasser, Freddie –Randolph, Paul: Mediáció. Budapest, Nyitott Könyvműhely Kiadó, 2005.
25. Telkes József 2005. Állásvadászat. Bagolyvár Könyvkiadó: Budapest
26. Waicmann, Judy: Nehéz lágynak lenni: Van a vezetői stílusnak neme? In: Managing like a Man. Cambridge, Polity Press, 1998.