

Tárgytematika / Course Description

Üzleti kommunikáció

ANITVA1191

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Rámháp Szabolcs

Félév / Semester: 2017/18/2

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 0/0/0

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: kultúrákőzi 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 / ASSESMENT'S METHOD

Az aláírás feltétele:

Aktív részvétel a foglalkozásokon, két hiányzás megengedett, a harmadik hiányzást követően a félév aláírása elmarad. Az aláírás feltétele a zárthelyi dolgozat legalább 50 %-os megírása, valamint egy prezentáció tartása előre egyeztetett témából.

Az osztályzat kialakításának módja:

Esettanulmányok, szituációs gyakorlatok: 20 pont

Prezentáció választott kommunikációs témáról: 30 pont

Zárthelyi dolgozat: 50 pont

A zárthelyi dolgozat értékelése:

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:

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

Ajánlott irodalom:

Adair, John: Hatékony motiválás. Budapest, Network Twenty One Kft, 1997.

Blahó András: Térjünk a tárgyra! Tárgyalástan. Budapest, Aula Kiadó Kft, 1999.

Bohnné Keleti Katalin: Elégedett az ügyfél? Budapest, PublicPress Kft, 2005.

Borgulya Istvánné 1996. Üzleti kommunikáció kultúrák találkozásában. PTE KTK: Pécs

Borgulya Istvánné (szerk.), 2004. Kultúraközi, szakmai és szervezeti kommunikáció. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar: Pécs

Cohen, Herb: Bármit meg tud tárgyalni. Budapest, Bagolyvár Könyvkiadó, 1992.

Deme László - Grétsy László - Wacha Imre (szerk.): Nyelvi illetan. Budapest, Szemimpex Kiadó, 1999.

Dunckel, Jacqueline: Üzleti illemtud. Budapest, Park Könyvkiadó, 1994.

Falkné Bánó Klára, 2008. Kultúraközi kommunikáció. Perfekt: Budapest

Griffin, Em, 2001. Bevezetés a kommunikációelméletbe. Harmat Kiadó: Budapest

Hidasi Judit, 2004. Interkulturális kommunikáció. Scolar Kiadó: Budapest

Horányi Özséb (szerk.), 2003. Kommunikáció I-II. General Press Kiadó: Budapest

Konczosné Szombathelyi Márta 2007. Kommunikációs ismeretek. Universitas-Győr Kht: Győr

Konczos-Szombathelyi Márta, 2008. Kommunikáló kultúrák. L'Harmattan: Budapest

Langer Katalin - Raátz Judit 1999. Üzleti kommunikáció. Nemzeti Tankönyvkiadó: Budapest

L. Aczél Petra, 2001. Retorika. Krónika Nova Kiadó: Budapest

Linkemer, Bobbi: A jó értekezlet titka. Budapest, Park Könyvkiadó, 1989.
Linkemer, Bobbi: A jó fellépés titka. Budapest, Park Kiadó, 1993.
Little, Ed –Marandi, Ebi: Kapcsolati marketing. Budapest, Akadémia Kiadó, 2005.
Ottlik Károly 2004. Protokoll (Viselkedéskultúra). Medicina Kiadó: Budapest
Pálinkás Jenő (szerk.), 2000. Üzleti kommunikáció. GDF: Budapest
Sille István (2005) Illem, etikett, protokoll. Akadémiai Kiadó: Budapest
Stewart, Marjabelle Young - Laurence, Elizabeth: Etikett. A jó modor etikettje. Budapest, Jokerex Kiadó 2001.
Strasser, Freddie –Randolph, Paul: Mediáció. Budapest, Nyitott Könyvműhely Kiadó, 2005.
Telkes József 2005. Állásvadászat. Bagolyvár Könyvkiadó: Budapest
Waicmann, Judy: Nehéz lágynak lenni: Van a vezetői stílusnak neve? In: Managing like a Man. Cambridge, Polity Press, 1998.