

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

---

---

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

УТВЪРЖДАВАМ:  
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“  
КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 3; СЕМЕСТЪР: 5;  
ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 180 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.  
КРЕДИТИ: 6

**РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН**

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	30	2
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	120	-

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 разширява знанията на студентите, придобити по основи на управлението и търговски мениджмънт, 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), за подготовка и избор на стратегия за водене на търговски преговори, подпомага усвояването на техники и тактики за преговаряне.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
<b>ТЕМА 1. ОСНОВИ НА КОМУНИКАЦИИТЕ В БИЗНЕСА</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
1.1.	Същност, функции и видове комуникации в бизнеса			
1.2.	Основни комуникационни модели			
1.3.	Комуникационна стратегия			
<b>ТЕМА 2. ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО</b>		<b>2</b>	<b>2</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			
<b>ТЕМА 3. ПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЯ</b>		<b>2</b>	<b>2</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			
<b>ТЕМА 4. БИЗНЕС ЕТИКА</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
4.1.	Бизнес етиката като елемент на деловото общуване			
4.2.	Бизнес протокол			
4.3.	Бизнес етикет – национални особености			
<b>ТЕМА 5. КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ПОДГОТОВКАТА НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
51.	Проучване на потенциалните партньори и методи за установяване на делови контакти			
52.	Запитване за стоки и услуги.			
53.	Отговор на запитване. Отказ			
54.	Поръчка и отговор на поръчка			
55.	Оферти и пласментни писма			
<b>ТЕМА 6 ТЪРГОВСКИ ПРЕГОВОРИ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
6.1.	Същност и подготовка за водене на преговори			

6.2.	Процес на преговаряне – фази, отстъпки, овладяване на времето			
6.3.	Стратегии, техники и тактики за водене на търговски преговори			
6.4.	Преговаряне в екип. Игра на роли			
6.5.	Приключване и анализ на преговорите			
<b>ТЕМА 7. КОМУНИКАЦИИ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
7.1.	Комуникации, свързани с рекламации по сделката			
7.2.	Комуникации, свързани с плащанията по сделката			
7.3.	Комуникации, свързани с търговската експлоатация на транспорта			
<b>ТЕМА 8. ВЪТРЕШНО-ФИРМЕНИ КОМУНИКАЦИИ</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
8.1.	Комуникационни мрежи във фирмата – формални, неформални, бариери за ефективна комуникация в организацията			
8.2.	Стилове за комуникация на мениджъри			
8.3.	Анализ на комуникациите в организацията			
<b>ТЕМА 9. ГРУПОВА КОМУНИКАЦИЯ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
9.1.	Размер на групата и групова комуникация. Лидерство в групите			
9.2.	Конфликти – същност, причини, видове			
9.3.	Управление на конфликтите			
<b>ТЕМА 10. ОСНОВНИ СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯТА</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
10.1.	Управление на събития, срещи, конференции, консултации			
10.2.	Подготовка и представяне на устни и писмени доклади			
10.3.	Подготовка и изказване пред аудитория			
<b>ТЕМА 11. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
11.1.	Проблеми на културните различия			
11.2.	Сравнителен анализ на стилове за комуникация и водене на преговори			
<b>ТЕМА 12. БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯТА И НОВИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
12.1.	Интернет и бизнес комуникацията. Електронна кореспонденция			
12.2.	Социални мрежи			
<b>Общо:</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	

### **III. 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>40</b>
1.2.	Домашна задача	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>3</b>	<b>80</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит		
	- писмен тест с отворени и затворени въпроси	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>4</b>	<b>120</b>

#### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

##### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) 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.

##### **ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Алексиева С. Бизнес комуникации. С., НБУ, 2011.
2. Андонов, Б. Външнотърговска сделка : Подготовка. Сключване. Изпълнение, София : Нова звезда, 2014.
3. Герджиков, О. Търговски сделки. София: Труд и право, 2015.
4. Драмалиева В. Бизнес етика и корпоративна социална отговорност в съвременното управление на бизнеса. София : Изд. комплекс - УНСС, 2014.
5. Драмалиева, В. Бизнес етика, или защо приятелството си е приятелство, а сиренето с пари?, сп. Философски алтернативи, бр., 2017.
6. Йоцов, И. и Р. Недева. Фирмен международен бизнес, Варна: Е-литера Софт, 2016.
7. Стефанов, Г. и Хр. Дочев. Търговско право, София: Мартилен, 2019.
8. Цанов, И. Международни бизнес преговори, София: ВАС, 2015.
9. Bovee, C. and J. Thill. Business Communication Essentials: Fundamental Skills for the Mobile-Digital-Social Workplace, 2018.
10. Business Communications for success, University of Minnesota Libraries Publishing, 2015, Достъпен на: <<https://open.lib.umn.edu/businesscommunication/>> (21.02.2020)
11. Guffey, M., Loewy, D. Business Communication: Process & Product, 2017.

Февруари, 2020 г.  
ВД/ВП