

# Komunikacja w biznesie

**Prowadzący zajęcia:** dr hab. Mariusz Trojanowski, prof. ucz.

**Rodzaj zajęć:** wykład

**Literatura:      Podstawowa:**

Hamilton, C. (2011), *Skuteczna komunikacja w biznesie*, PWN, Warszawa.

Trojanowski, M. (2019), *Prezentacje i wystąpienia w biznesie. Istota, uwarunkowania, badania*, PWN, Warszawa.

**Uzupełniająca:**

Adler, R.B., Rosenfeld, L.B., Proctor, R.F. (2016), *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań.

Verderber, R.F., Verderber, K.S. (2005), *Communicate!*, 11 th ed., Thomson Wadsworth, Belmont.

**Metody i kryteria oceniania:** Egzamin pisemny, obecność na zajęciach

**Forma zaliczenia przedmiotu:** Test pisemny w sali wykładowej (stacjonarny)

**Program zajęć:**

**1. Komunikacja w biznesie - wprowadzenie**

- Istota komunikacji
- Przejawy oraz skutki dobrej i złej komunikacji w organizacji
- Trudności komunikacyjne
- Bariery komunikacyjne
- Znaczenie komunikacji w biznesie
- Proces komunikacji (nadawca, odbiorca, kanały komunikacji i kody)

**2. Komunikacja w organizacjach**

- Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna organizacji
- Komunikacja formalna i nieformalna
- Modele komunikacyjne (klasyczny, relacyjny, zasobów ludzkich)

**3. Dostosowanie komunikacji do osobowości i stylu komunikacyjnego rozmówcy**

- Charakterystyka typów osobowości w oparciu o dominację i ekstrawersję
- Sposób komunikowania się z osobami o różnej osobowości
- Style komunikacyjne wg odkrywania swoich opinii i poszukiwania informacji zwrotnej
- Sposoby komunikowania z przełożonymi, podwładnymi i klientami o różnych stylach komunikacji

**4. Asertywna komunikacja**

- Istota asertywności w biznesie
- Konstrukcja asertywnego komunikatu

**5. Komunikacja w konflikcie i perswazja**

- Style rozwiązywania konfliktów
- Zasady i techniki perswazyjne
- Budowa argumentów i argumentowanie

## **6. Słuchanie w organizacjach**

- Słuchanie – słyszenie – uczestniczenie – zrozumienie – reagowanie
- Umiejętność stawiania pytań
- Umiejętność aktywnego słuchania

## **7. Komunikacja słowna**

- Język (słownictwo)
- Język pozytywny a negatywny

## **8. Komunikowanie za pomocą głosu**

- Dykcja, frazowanie, pauzy
- Tempo, akcentowanie, intonacja

## **9. Komunikacja niewerbalna**

- Znaczenie i cechy komunikacji niewerbalnej
- Mowa ciała: postawa i ukierunkowanie ciała, gesty, mimika i kontakt wzrokowy
- Używanie przestrzeni interpersonalnej – zachowania terytorialne
- Dotyk
- Wygląd i używane przedmioty. Dress code biznesowy
- Spójność komunikacyjna

## **10. Komunikacja mailowa**

- Net-etykieta
- Zasady komunikatywności w pisaniu maili
- Konstrukcja wiadomości e-mailowej

## **11. Komunikacja telefoniczna**

- Zasady komunikowania telefonicznego
- Odbieranie telefonów
- Telefonowanie aktywne

## **12. Komunikacja online**

- Przygotowanie środowiska komunikacyjnego
- Środki aktywizacji uwagi rozmówcy
- Specyfika komunikowania i prezentowania online

## **13. Komunikacja osobista**

- Nawiązywanie kontaktu osobistego
- Prowadzenie rozmowy
- Wyjaśnianie obiekcji i różnic

## **14. Prezentacje i wystąpienia publiczne w biznesie**

- Planowanie wystąpienia
- Przygotowanie osoby prezentującej i walka z tremą
- Prowadzenie prezentacji i komunikowanie publiczne
- Konstelacje mowy ciała osoby prezentującej
- Rodzaje pomocy prezentacyjnych i posługiwanie się nimi
- Odpowiadanie na pytania i ataki ze strony słuchaczy

## **15. Zasady komunikacji biznesowej**

- Savoir-vivre biznesowy
- Zasady pierwszeństwa, podawania ręki, pozdrawiania
- Przedstawianie się i używanie tytułów
- Zasady podnoszące zrozumienie i kreujące pozytywny wizerunek