

<b>A TANTÁRGY NEVE</b>		<b>Üzleti kommunikáció</b>			
<b>A MODUL SZÁMA, NEVE:</b>		2656-06 Szakmai kommunikációs tevékenység			
<b>TANTÁRGYFELELŐS:</b>		Dr. Egri Imre, PhD, tanszékvezető főiskolai tanár			
<b>AZ OKTATÁS TECHNIKAI INFORMÁCIÓI</b>		<i>Tagozat:</i>	nappali	<i>Félév:</i>	1.
		<i>Heti óraszám (előadás + gyakorlat):</i>		0+2	
<i>Kód:</i>	ID 1232	<i>Ellenőrzés módja:</i>	Gyakorlati jegy	<i>Kreditpont:</i>	2

## A TANTÁRGY ÁLTALÁNOS CÉLJA ÉS SPECIFIKUS CÉLKITŰZÉSEI

Ebben a szakmában az emberi érintkezés rendkívül sokoldalú formáival találkozhatunk. A feladat tehát az ehhez szükséges ismeretek, jártasságok, készségek kialakítása a megfelelés, a továbblépés érdekében. E tömören megfogalmazott nevelési, képzési célt – tartalmi és módszertani szempontból egyaránt – úgy kell elérni, hogy biztosítsa a hallgató személyiségfejlődését.

Az üzleti kommunikáció speciális célkitűzése a hallgatók problémamegoldó gondolkodásának, vitakészségének, érvelési technikájának fejlesztése. Elméleti alapokra építve, de szituációs játékokon keresztül fel kell készíteni őket a kulturális különbségeken alapuló konfliktusok felismerésére és kezelésére. A tárgy következő egységei ezért az interkulturalitás és kommunikáció összefüggéseit, valamint a tárgyalástechnikát ismerteti meg a hallgatókkal. Mivel mindkét témakörnek nagy jelentősége van a nemzetközi üzleti gyakorlatban, oktatása egyre inkább tért hódít az a gazdasági profilú felsőoktatásban is. Így helyt kell kapnia a nagyon sok és nagyon különböző kultúrájú embereket involváló idegenforgalom leendő szakembereinek képzésében. A hallgatóknak meg kell ismerniük különböző nemzetek kulturális sajátosságait az életmódban, viselkedésben, az üzleti életben. Érteniük kell kultúra és turizmus kölcsönhatásában lejátszódó folyamatokat, ismerniük kell a kulturális sokk fogalmát, csökkentésének technikáit. Járatosnak kell lenniük a különböző tárgyalási stílusokban, ismerniük kell idegen kultúrák tárgyalási szokásait. Tudniuk kell tárgyalást előkészíteni, arra felkészülni, és azt levezetni.

## A TANTÁRGY TARTALMA

### 1. Dialógusmodellek:

Közléssel induló dialógus. Akaratnyilvánítással induló dialógus. Kérdéssel induló dialógus.

### 2. A verbális kommunikáció gyakorlata:

Közlési helyzetek gyakorlása. A megszólítási formulák gyakorlása. Hogyan mondjuk nemet (indirekt beszédaktus).

### 3. A verbális üzleti kommunikáció gyakorlata:

A nyilvánosság előtti megszólalás főbb elemei. A hatásos beszéd módszerei. Feladatok, gyakorlás.

### 4. Az írásbeli kommunikáció:

A sikeres önéletrajz elemei. Hivatalos, üzleti levélírás szabályszerűségei. Pályázatírási stratégiák. Feladatok, gyakorlás.

### 5. A testbeszéd gyakorlása:

Testbeszéd a nemek között. A testbeszéd által közölt alapinformációk felismerése. Kétkedés, a hazugságok felismerési lehetőségei.

### 6. Kommunikáció az üzleti életben:

A vezetés kommunikációs technikái. A szervezeti szabályozás kommunikációja. A sikeres üzleti kommunikáció feltételei, a pozitív arculat. Feladatok, gyakorlás.

### 7. A tárgyalás:

A tárgyalás előkészítése, szakaszai. Kérdezés, érvelés, meggyőzés a tárgyalásban. Tárgyalási technikák: tárgyalás pozícióból, nyerni minden áron, az átgondolt tárgyalás, a mindenki nyer technika, a jiu-jitsu tárgyalás, az egyeztetés, a nyomásgyakorlás, a blokkolás.

### 8. Értékesítés meggyőzéssel:

A meggyőzés pszichológiája, a magabiztosság jelzése. Bizalomémbresztés, kézfogások. Ültetéstervek, egyedül egy csoporttal szemben.

9. *Viselkedéskultúra I:*

A társadalmi érintkezés és a magatartás szabályainak alapjai. Viselkedés nyilvánosság előtt. Viselkedés előadóként, hallgatóként.

10. *Viselkedéskultúra II:*

Dohányzás. Telefonhasználat. Öltözködés, ruházat, divat. Névjegy, névjegyhasználat.

11. *Viselkedéskultúra III:*

Meghívás, meghívók. Ajándékozás. Érkezés, várakozás, eltávozás. Vendéglátási formák és helyszínek.

12. *A kultúra fogalma és jelentősége az idegenforgalomban:*

A kultúra, mint norma szerepe az idegenforgalomban. Turizmus és kultúra - a Jafari-modell. A fogadóközösségek, a szolgáltatási szféra és a vendégkör kultúrájának kölcsönhatása. A kulturális identitás problematikája a turizmusban. A vendég és vendéglátó interkulturális kapcsolata.

13. *Nemzetközi protokoll II:*

Ügyfelek és vevők Európából. Ügyfelek és vevők a tengeren túli angolszász kultúrákból (USA, Kanada, Ausztrália stb.). Programkészítés és lebonyolítás az üzletfelek számára. Tárgyalási szokások különböző kultúrákban.

14. *Nemzetközi protokoll III:*

Ügyfelek és vevők Afrikából. Ügyfelek és vevők Dél-Amerikából. Programkészítés és lebonyolítás az üzletfelek számára. Tárgyalási szokások különböző kultúrákban.

15. *Nemzetközi protokoll IV:*

Ügyfelek és vevők a Közel-Keletről és az arab világból. Ügyfelek és vevők az indiai szubkontinensről. Ügyfelek és vevők Kínából. Ügyfelek és vevők a Távol-Keletről. Programkészítés és lebonyolítás az üzletfelek számára. Tárgyalási szokások különböző kultúrákban.

## **KÖTELEZŐ ÉS AJÁNLOTT IRODALOM**

*Clayton, P. (2004):* Testbeszéd a munkahelyen. Budapest: Kossuth kiadó. – 168 p.

*Carnegie, D. (1990):* A meggyőzés iskolája. A hatásos beszéd módszerei. Budapest: HVG Rt.

*Duncel, J. (1991):* Üzleti illemkódex. Budapest: Park Kiadó.

*Hidasi J. (1992):* Kultúra, viselkedés, kommunikáció. Budapest: Közgazdasági és Jogi Kiadó.

*Király J. (2001):* Kommunikáció az idegenforgalomban. Budapest: KIT: Képzőművészeti Kiadó. – 128 p.

*Linkemer, B. (1993):* A jó fellépés titka. Budapest: Park Kiadó.

*Oakwood, A. (1994):* Mikor mondjunk nemet és hogyan. Budapest: Bagolyvár Kiadó. – 208 p.

*Sille I. (1991):* Illem, etikett, protokoll. Budapest: Közgazdasági és Jogi Kiadó.

*Pease, A. (1991):* Testbeszéd. Budapest: Park Kiadó.

*Pease, A. (1991):* Szó-beszéd. Budapest: Park Kiadó.