



Утвърдил: .....

Декан

Дата .....

## СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ"

Факултет: Стопански факултет

Специалност: (код и наименование)

И	Б	Б	0	1	0	1	1	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Стопанско управление (с английски език)

Специалност: (код и наименование)

И	Б	Б	0	2	0	1	1	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Стопанско управление (с немски език)

### УЧЕБНА ПРОГРАМА

Дисциплина: 

И	0	1	3
---	---	---	---

 Бизнес етикет (на немски език)

(код и наименование)

Преподавател: гл. ас. Гергана Фъркова

Учебна заетост	Форма	Хорариум
Аудиторна заетост	Лекции	30
<b>Обща аудиторна заетост</b>		<b>30</b>
Извънаудиторна заетост	Самостоятелна работа в библиотека или с ресурси Реферат	30
<b>Обща извънаудиторна заетост</b>		<b>30</b>
<b>ОБЩА ЗАЕТОСТ</b>		<b>60</b>
Кредити аудиторна заетост		1
Кредити извънаудиторна заетост		1
<b>ОБЩО ЕКСТ</b>		<b>2</b>

№	Формиране на оценката по дисциплината <sup>1</sup>	% от оценката
1.	Участие в тематични дискусии в часовете	10
2.	Решаване на казуси	10
3.	Изпит	80

#### Анотация на учебната дисциплина:

Целта на лекционния курс към дисциплината «Бизнес етикет» е да запознае студентите с културно подплатения фон на общуването между партньори от различни културни среди. Основна задача е опознаването на норми, ценностни системи, модели на поведение и

<sup>1</sup> В зависимост от спецификата на учебната дисциплина и изискванията на преподавателя е възможно да се добавят необходимите форми, или да се премахнат ненужните.

емоции, които оказват пряко влияние върху комуникацията. Курсът разширява комуникативните умения, като въвежда и запознава обучаващите се с утвърдените норми на поведение и очаквани реакции в делова среда.

В семинарите към дисциплината «Бизнес етикет» се работи с интерактивни методи: powerpoint презентации, учебни филми, нагледни примери, съпоставително разглеждане на специфичните за отделни култури норми и образци на поведение, анализ на типични реални ситуации от професионалния живот.

Целта е студентите да подобрят комуникативните си умения, което ще улесни общуването и ще подготви курсистите за по-успешно сътрудничеството в мултикултурна среда, ще е от практическа полза и за постигане на бъдещи бизнес цели. Курсът разглежда определени стратегии и съответните езикови средства при деловото общуване, както и възможностите за избягването на разнообразните недоразумения, породени от непознаването на спецификата на една друга култура и съответните културни „правила”.

В курса на обучение по дисциплината «Бизнес етикет» са предвидени анализи, съпоставки, наблюдения, теоретични презентации и други разработки.

В лекционния курс на дисциплината «Бизнес етикет» се разискват проблеми, свързани с межкултурната комуникация, културно подплатения фон на общуването между партньори от различни националности, комуникацията в професионална среда, комуникативни аспекти на бизнеса, бизнес комуникации, модели на поведение, правила на деловото общуване.

Предмет на занятията са новите изисквания в бизнес етикета и стратегии за по-успешно постигане на целите.

В семинарите придобитите в лекционния курс теоретични знания се използват езикови упражнения, водене на дискусия, излагане и аргументиране на становище.

#### **Предварителни изисквания:**

Курсът от лекции по бизнес етикет се води на немски език и предполага владене на езика (на ниво B2).

#### **Очаквани резултати:**

Подобряване комуникативните умения на студентите с цел оптимизиране на комуникацията в професионална среда за постигане на оптимален успех. Усвояването и разбирането на културни „правила” - добрия тон, етиката и вниманието към партньора ще помогнат на студентите да бъдат по-успешни в професията си и да ще постигат желаните цели по-лесно.

#### *Учебно съдържание*

<b>№</b>	<b>Тема:</b>	<b>Хорариум</b>
1	Бизнес етикет Етикетът също се мени, нови изисквания и остарели навици Неписаните правила - минно поле	4
2	Правила на поведение и общуване в делова среда Делово представяне в различни ситуации - от интервюто за работа до среща с партньор Кодираният език на референциите	8
3	Деловата среща Водене на делови разговори Техники на манипулация	4
4.	Панаири - професионалното ухажване, табутата в панаирните срещи	2

5.	Професионализъм и умел мениджмънт при поддържането на контакти - грешки при воденето на телефонни разговори, утвърдени и нови формати в търговската кореспонденция и е-майла	4
6.	Изкуството на преговорите Цели и стратегии Игра по правилата	4
7.	Невербални сигнали Езикът на тялото	4
	Общо:	30

### *Конспект за изпит*

№	Въпрос
1	Бизнес етикет – история, нови правила, първото впечатление, представяне, титли, езикът на дрехите
2	Култура и културни стандарти
3	Културните измерения според Хофстеде
4.	Културни различия
5.	Стереотипи, клишета – културният шок България, Германия, Китай
6.	Small talk
7.	Бизнес обяд – функции и значение
8.	Деловият разговор - техники и стратегии при водене на разговор
9.	Техники на манипулация и парирането им
10.	Личните контакти по време на панаир: възможности, грешки, табутата и успешни практики
11.	Бизнес комуникации - телефонни разговори и в търговската кореспонденция
12.	Преговори – стратегии и капани. Стиллове на преговаряне.
13.	Невербална комуникация

### *Библиография*

#### *Основна:*

Hofstede, Gert Jan; Hofstede, Geert (2012-03-28). Lokales Denken, globales Handeln: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management (German Edition) (Kindle Locations 9209-9210). C. H. Beck. Kindle Edition.  
 Susanne Doser: 30 Minuten für interkulturelle Kompetenz, 2010  
 Edith Bronszinsky-Schwabe: Interkulturelle Kommunikation, Missverständnisse – Verständigung, 2011  
 Agnes A. Jarosch: Der neue Knigge, 2012  
 Gutes Benehmen, Anstansbücher von Knigge bis heute, 2004  
 Anke Quittschau und Christina Tabernig: Business Knigge, 2010

#### *Допълнителна:*

Cooper, R. und N. Cooper (1982) Culture Shock! Thailand ..., and How to Survive It. Singapore: Times Books International.  
 Caligiuri, P.M. (2000) „The Big Five personality characteristics as predictors of expatriate’s desire to terminate the assignment and supervisory performance“.  
 Fisher, G. (1988) Mindsets: The Role of Culture and Perception in International Relations. Yarmouth ME: Intercultural Press.  
 Schlayer, Thomas, Kleinigkeitenseminar XXL „Rhetorik“

Schlayer, Thomas (2012-07-19). Rhetorik-Signale - kompakt in 11 Minuten: Erreichen Sie mehr durch simple Kleinigkeiten! (German Edition) (Kindle Location 269). Fortbildungsinsel.de. Kindle Edition.

Schmid-Egger, Christian; Krüll, Caroline (2012-11-29). Körpersprache: Wahrnehmen, erkennen, deuten (German Edition) (Kindle Location 1324). C. H. Beck.

„Small Talk – nie wieder sprachlos“, von Stephan Lermer und Ilonka Kunow, 232 Seiten, Gessner, Martina; Bruno, Tiziana; Adamczyk, Gregor (2012-07-05). Menschen einschätzen und überzeugen: TaschenGuide (German Edition) (p. 240). Haufe-Lexware Services GmbH & Co. KG.

Schlayer, Thomas (2012-10-18). Besser wirken - kompakt in 11 Minuten (German Edition)

Anja von Kanitz, „Emotionale Intelligenz“, 2011

Gessner, Martina; Bruno, Tiziana; Adamczyk, Gregor (2012-07-05). Menschen einschätzen und überzeugen: TaschenGuide (German Edition)

**Дата:** 28.02.2013

**Съставил:** гл. ас. Гергана Фъркова