

Wstęp

1. Komunikacja społeczna - podstawowe pojęcia

- 1.1. Początki komunikacji
- 1.2. Stadia rozwoju komunikacji
- 1.3. Definicje komunikowania
- 1.4. Funkcje komunikowania
- 1.5. Formy i typy komunikacji
 - 1.5.1. Podstawowy podział form i typów komunikacji
 - 1.5.2. Formy i typy komunikacji w organizacji
- 1.6. Poziomy proces komunikacji (piramida komunikacji)

Podsumowanie

2. Teoretyczne aspekty komunikacji - wybrane koncepcje

- 2.1. Wybrane modele procesu komunikowania
 - 2.1.1. Model transmisji
 - 2.1.2. Model rytualny lub ekspresyjny
 - 2.1.3. Model rozgłosu
 - 2.1.4. Model recepcji
- 2.2. Wybrane teorie procesu komunikowania
 - 2.2.1. Teoria dwutorowości przekazu - Richard Petty i Jon Cacioppo
 - 2.2.2. Komunikacja grupowa i publiczna: perspektywa Clifforda Geertza i Michaela Pacanowskiego
 - 2.2.3. Determinizm technologiczny Marshalla McLuhana
 - 2.2.4. Teoria ustalania hierarchii ważności Maxwella McCombsa i Donalda Shawa
 - 2.2.5. Teoria negocjowania twarzy Stelli Ting-Toomey

Podsumowanie

3. Komunikacja werbalna w biznesie

- 3.1. Strategie komunikacji biznesowej
 - 3.1.1. Strategia nadawcy
 - 3.1.2. Strategia odbiorcy
 - 3.1.3. Strategia dotycząca przekazu
 - 3.1.4. Strategia doboru kanału
 - 3.1.5. Strategia dotycząca kontekstu kulturowego
- 3.2. Język w komunikowaniu biznesowym
 - 3.2.1. Komunikacja ustna w organizacji
 - 3.2.2. Komunikowanie pisemne w organizacji
- 3.3. Umiejętne komunikowanie się i słuchanie
 - 3.3.1. Zadawanie pytań i udzielanie informacji
 - 3.3.2. Wyrażanie emocji i uczuć
 - 3.3.3. Modele słuchania i niesłuchania
- 3.4. Argumentacja, dyskusja i perswazja w komunikacji biznesowej
 - 3.4.1. Umiejętność argumentacji
 - 3.4.2. Dyskusja i dyskutowanie - błędy w argumentacji
 - 3.4.3. Komunikaty perswazyjne

Podsumowanie

4. Komunikacja niewerbalna w biznesie

- 4.1. Pojęcie komunikacji niewerbalnej
- 4.2. Cechy i funkcje komunikacji niewerbalnej
- 4.3. Komponenty komunikacji niewerbalnej
 - 4.3.1. Mowa ciała (body language)

4.3.2. Mimika twarzy ("mowa twarzy")

4.3.3. Okulestyka

4.3.4. Haptyka

4.3.5. Chronemika

4.3.6. Proksemika

4.3.7. Elementy otoczenia fizycznego

4.3.8. Parajęzyk

4.3.9. Wizerunek i autoprezentacja

Podsumowanie

5. Komunikacja menedżerska - wybrane aspekty

5.1. Rola menedżera w organizacji i style kierowania ludźmi

5.1.1. Cechy dobrego menedżera i lidera

5.1.2. Style kierowania ludźmi

5.2. Komunikacja jako kompetencja menedżerów

5.2.1. Umiejętności biznesowe i ich klasyfikacja

5.2.2. Znaczenie kompetencji komunikacyjnych na różnych poziomach organizacji

5.3. Wystąpienia publiczne w środowisku biznesowym

5.3.1. Rodzaje wystąpień publicznych w biznesie

5.3.2. Zasady przygotowywania wystąpień publicznych

5.3.3. Prowadzenie prezentacji biznesowych

5.4. Bariery w procesach komunikacji w organizacji i sposoby ich likwidowania

5.4.1. Charakterystyka barier komunikacyjnych na przykładzie organizacji

5.4.2. Sposoby usprawniania procesów komunikacji

Podsumowanie

Zakończenie

Bibliografia