

FIȘA DISCIPLINEI
Comunicare comercială, anul universitar: 2019 - 2020

1. Date despre program

1.1	Instituția de învățământ superior	Universitatea din Pitești
1.2	Facultatea	Facultatea de Științe Economice și Drept
1.3	Departamentul	Management și Administrarea Afacerilor
1.4	Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5	Ciclul de studii	Licență
1.6	Programul de studiu / calificarea	Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor / Economist

2. Date despre disciplină

2.1	Denumirea disciplinei	Comunicare comercială									
2.2	Titularul activităților de curs										
2.3	Titularul activităților de seminar / laborator										
2.4	Anul de studii	III	2.5	Semestrul	2	2.6	Tipul de evaluare	C	2.7	Regimul disciplinei	A

3. Timpul total estimat

3.1	Număr de ore pe săptămână	4	3.2	din care curs	2	3.3	S / L / P	2	
3.4	Total ore din planul de învăț.	48	3.5	din care curs	24	3.6	S / L / P	24	
Distribuția fondului de timp alocat studiului individual								ore	
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe								14	
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren								14	
Pregătire seminarii, teme, referate, portofolii, eseuri								20	
Tutorat								2	
Examinări								-	
Alte activități (exemplu: comunicarea bidirecțională cu titularul de disciplină)								2	
3.7	Total ore studiu individual								52
3.8	Total ore pe semestru								100
3.9	Număr de credite								4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1	De curriculum	Elemente de Comunicare și negociere comercială
4.2	De competențe	Capacitate de comunicare interpersonală, analiză, sinteză, raționament logic verbal, acuratețea ideilor expuse, corectitudine în folosirea normelor de gramatică ale limbii române.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1	De desfășurare a cursului	Dotare a sălii de curs cu videoprojector
5.2	De desfășurare a laboratorului	Dotarea clasică a sălii de seminar

6. Competențe specifice vizate

Competențe profesionale	C.1. Realizarea prestațiilor în comerț, turism și servicii – 1 PC C.4. Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare – 1 PC C.5. Asigurarea calității prestațiilor în comerț, turism și servicii – 1 PC
Competențe transversale	CT1. Aplicarea principiilor și a normelor de deontologie profesională, fundamentate pe opțiuni valorice explicite, specifice specialistului în științele economice – 1 PC

7. Obiectivele disciplinei

7.1 Obiectivul general al disciplinei	- Înțelegerea procesului de comunicare și a importanței utilizării corecte a lor în orice afacere; - Dobândirea de către studenți a abilităților de comunicare privind redarea, analiza și interpretarea mesajelor, a capacității de a cere, a refuza, a primi și a oferi un feedback constructiv, formulând mesajul optim și alegând canalul de comunicare cel mai eficient; - Însușirea cunoștințelor esențiale și necesare elaborării strategiilor de comunicare și negociere în afaceri; - Utilizarea corectă a tehnicilor de comunicare în funcție de parteneri și de stilul de negociere abordat de aceștia.
7.2 Obiectivele specifice	A. Obiective cognitive - Înțelegerea sensurilor de comunicare și negociere și sublinierea importanței comunicării în negociere; - Cunoașterea sistemului afacerilor, pornind de la un plan, înțelegerea mecanismului negocierilor; - Înțelegerea tehnicilor de negociere prin comunicare;

	<p>- Cunoștințele acumulate să fie utile atât în aprofundarea altor discipline de bază – economice și psihosociale - cât și pentru înțelegerea interrelațiilor dintre acestea;</p> <p>- Înțelegerea sensurilor de comunicare și negociere și sublinierea importanței comunicării în negociere.</p> <p>- Explicarea și planificarea sistemului afacerilor pentru alegerea metodei și tehnicii de negociere adecvate;</p> <p>- Cunoașterea metodelor comunicării dar și a negocierilor; legăturile care transpar între ele;</p> <p>- Înțelegerea tehnicilor de negociere prin comunicare;</p> <p>- Cunoștințele acumulate să fie utile atât în aprofundarea altor discipline de bază – economice și psihosociale - cât și pentru înțelegerea interrelațiilor dintre acestea.</p> <p>B. Obiective procedurale</p> <p>- Dezvoltarea abilităților și aptitudinilor personale pentru a susține și finaliza cu succes un proces de negociere;</p> <p>- Dezvoltarea tehnicilor de lucru și control al emoțiilor;</p> <p>- Dezvoltarea capacităților de gestionare a situațiilor conflictuale.</p> <p>C. Obiective atitudinale</p> <p>- Dobândirea abilităților necesare pentru a comunica eficient în situații profesionale;</p> <p>- Explicarea importanței practice a cunoașterii corecte și în detaliu a acestor cunoștințe, pentru activitățile viitoare.</p>
--	---

8. Conținuturi

8.1. Curs		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
1	Comunicarea interumană eficientă	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ prelegerea ▪ conversația euristică ▪ exemplificarea ▪ dezbateră cu oponent imaginar 	<p><i>calculatorul (prezentarea în power –point)</i></p> <p>1. Prezentări în power-point</p> <p>2. Studii de caz</p> <p>3. Scurte prezentări în power-point pentru stimularea exercițiului</p>
2	Comunicarea organizațională. Obiectivele și funcțiile comunicării	2		
3	Comunicarea cu clientul	2		
4	Tipologia clienților. Tipuri comportamentale în afaceri	2		
5	Parteneriat și anteprenoriat	4		
6	Negociere, manipulare și persuasiune	2		
7	Tehnici și tactici de negociere	2		
8	Aspecte generale referitoare la negociere – caracteristici și etape	2		
9	Uzanțe și protocol în negociere	2		
10	Contractul comercial – rezultat al negocierii	4		

Bibliografie:

1. Arnaud Stimec, *Negocierea*, Editura CH Beck, București, 2011
2. Balaban Delia Cristina, Hosu Ioan, Mucundorfeanu Meda, *PR Trend. Development and Trends in Communication*, Mittweida Hochschulverlg, Germany, 2013
3. Balaban Delia, *Comunicare mediatică*, Ed. Tritonic, București, 2009
4. Balaban Delia, Mirela Abrudan, *Tendențe în PR și publicitate, planificare strategică și instrumente de comunicare*, Editura Tritonic, București, 2008
5. Dortier Jean-Francois, Cabin Philippe; traducător Luminița Roșca, Romina Surugiu, *Comunicarea. Perspective actuale*, Editura Polirom, Iași, 2010
6. Hassan, S., *Manipularea în negocieri*, Editura Antet, București, 2012
7. Marinescu Valentina, *Cercetarea în comunicare. Metode și tehnici*, Editura CH Beck, București, 2009
8. Mucchielli Alex, *Comunicarea în instituții și organizații*, Editura Polirom, Iași, 2008
9. Popa Ioan, *Negocierea comercială internațională*, Editura Economică, 2009
10. Rujoiu Marian, *Biblia negociatorului*, Editura Vidia, 2011
11. Secară Carmen, *Comunicare și negociere comercială internațională – curs universitar -*, Editura Sitech, Craiova, 2011
12. Shell, G.,R., *Negocierea în avantaj*, Editura Codecs, București, 2007
13. Stark Peter, Flaherty Jane, *Ghid practic de negociere*, Editura Amaltea, 2010
14. Ștefan Prutianu, *Tratat comunicare și negociere în afaceri*, Editura Polirom, Iași, 2008
15. Stanciu Tolea Claudia – *Comunicare și negociere în afaceri* (în curs de apariție), Editura Universității din Pitești, Pitești, 2016
16. Stanciu Tolea Claudia – *Comunicare și negociere în afaceri*, Suport de curs în format electronic, Pitești, 2013
17. Tudor Dorina, *Relații publice în mediul internațional – curs universitar*, Editura SNSPA, București, 2006

8.2. Aplicații: Seminar / Laborator / Teme de casă		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
1	Seminar organizatoric: prezentarea obiectivelor disciplinei și a competențelor vizate; prezentarea generală a structurii proiectului ce trebuie elaborat și distribuirea temelor	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dialogul ▪ Lucrul în grup ▪ Conversația euristică ▪ dezbateră cu oponent imaginar 	<p>În cadrul primei ședințe se stabilesc obligațiile de seminar ale studenților și se precizează criteriile ce vor fi utilizate în evaluarea rezultatelor învățării</p> <p><i>Resurse folosite:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Scurte prezentări în power-point pentru descrierea studiilor de caz și stimularea exercițiilor ▪ Studii de caz
2	Rolul și importanța comunicării. Reguli de bază ale comunicării. Perturbații în comunicare	2		
3	Funcțiile comunicării și particularitățile comunicării în afaceri. Etica comunicării în afaceri	3		
4	Deprinderile comunicării în afaceri. Deprinderi în recepționarea mesajelor. Deprinderi de interpretarea mesajelor. Deprinderi de redarea mesajelor	3		
5	Tehnici de comunicare. Ascultarea. Înregistrarea și tratarea informațiilor. Întrebările. Relansările. Discuția normală	4		
6	Pregătirea dosarului negocierii	4		
7	Strategia comunicării. Obiectivele strategiei în comunicare. Elemente de bază în stabilirea unei strategii de comunicare	4		
8	Evaluare periodică	2		
Bibliografie:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Arnaud Stimec, <i>Negocierea</i>, Editura CH Beck, București, 2011 2. Balaban Delia Cristina, Hosu Ioan, Mucundorfeanu Meda, <i>PR Trend. Development and Trends in Communication</i>, Mittweida Hochschulverlg, Germany, 2013 3. Balaban Delia, <i>Comunicare mediatică</i>, Ed. Tritonic, București, 2009 4. Hassan, S., <i>Manipularea în negocieri</i>, Editura Antet, București, 2012 5. Marinescu Valentina, <i>Cercetarea în comunicare. Metode și tehnici</i>, Editura CH Beck, București, 2009 6. Popa Ioan, <i>Negocierea comercială internațională</i>, Editura Economică, 2009 7. Rujoiu Marian, <i>Biblia negociatorului</i>, Editura Vidia, 2011 8. Secară Carmen, <i>Comunicare și negociere comercială internațională – curs universitar -</i>, Editura Sitech, Craiova, 2011 9. Shell, G.,R., <i>Negocierea în avantaj</i>, Editura Codecs, București, 2007 10. Stark Peter, Flaherty Jane, <i>Ghid practic de negociere</i>, Editura Amaltea, 2010 11. Stanciu Tolea Claudia – <i>Comunicare și negociere în afaceri</i> (în curs de apariție), Editura Universității din Pitești, Pitești, 2016 12. Stanciu Tolea Claudia – <i>Comunicare și negociere în afaceri</i>, Suport de curs în format electronic, Pitești, 2013 				

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori din domeniul aferent programului

- corectitudinea și acuratețea folosirii conceptelor și teoriilor de negociere în afaceri însușite la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările reprezentanților comunității epistemice/academice din domeniul științelor economice;
- competențele procedurale și atitudinale ce vor fi achiziționate la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările reprezentanților asociațiilor profesionale și angajatorilor din domeniul economic.

Notă: În cadrul programelor de formare continuă a personalului didactic va fi evaluat, periodic, gradul de satisfacție al reprezentanților comunității academice și al angajatorilor față de competențele profesionale și transversale dobândite de către absolvenții programului de studiu *Administrarea Afacerilor*.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudinea și exhaustivitatea cunoștințelor; - coerența logică; - gradul de asimilare a limbajului de specialitate. 	Evaluarea finală - probă scrisă (2 ore): calitatea și coerența tratării celor 2 subiecte abordabile în manieră explicativ – argumentativă (15%) + un subiect de analiză și interpretare (15%)	30 %
10.5 Seminar / Laborator / Tema de casă	<ul style="list-style-type: none"> • Activitate seminar - evaluarea răspunsurilor la întrebările formulate de către cadrul didactic și a participării active a fiecărui student la rezolvarea studiilor de caz la seminar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expunerea liberă a studentului și chestionare orală sub formă de dialog. 	20%

	<ul style="list-style-type: none"> • Test de verificare - rezolvarea unor aplicații asemănătoare celor de la seminarii. • Temă de casă - se va evalua gradul de încadrare în cerințele impuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Testare • Evaluarea lucrărilor individuale și chestionare orală 	<p>20%</p> <p>30%</p>
10.6 Standard minim de performanță	<p>- cunoașterea și deprinderea utilizării practice a principalelor tehnici de comunicare și tactici de negociere care pot fi utilizate ca modalitate de realizare a schimburilor economice;</p> <p>- nota 5 la evaluarea finală.</p>		

Data completării

Titular de curs,

Titular de seminar / laborator,

Data aprobării în Consiliul departamentului,

Director de departament,
(prestator)
Conf. univ. dr. Daniela MIHAI

Director de departament,
(beneficiar),
Conf. univ. dr. Daniela MIHAI