

Tematică examen de diferențe

ECONOMIC/COMERȚ

Clasa a X-a

Modulul: Etică și comunicare profesională

1. Procesul comunicării
 - Ce este comunicarea
 - Elementele procesului de comunicare
 - Obiectivele comunicării
 - Funcțiile comunicării
 - Nivelurile comunicării
2. Forme de comunicare
 - Comunicarea verbală
 - Comunicarea nonverbală
 - Comunicarea scrisă
 - Stabilirea formelor de comunicare indicate în diferite contexte
3. Comunicarea scrisă
 - Caracteristicile mesajului scris
 - Reguli de redactare a mesajului scris
 - Formele comunicării scrise (proces verbal, minută, memoriu, referat, raport, dare de seamă)
 - Corespondența comercială (cerere de ofertă, ofertă, comandă)
4. Comunicarea eficientă
 - Factori ce influențează comunicarea
 - Barierele comunicării și îndepărtarea lor
 - Conflicte și soluționarea lor
5. Etica profesională
 - Principii de etică profesională
 - Norme etice la locul de muncă, norme de comportament

Bibliografie:

1. Dorin Viorica-Bella, Etică și comunicare profesională, Editura CD Press, 2018
2. Prutianu Stefan, Manual de comunicare și negociere în afaceri (vol. I și II), Editura Polirom, 2000
3. Ferreol, Gilles; Flageul, Noel, Metode și tehnici de exprimare scrisă și orală, Editura Polirom, 2007